

**PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN DALAM
PENINGKATAN KUALITAS BIMBINGAN IBADAH HAJI
PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH)
NAHDLATUL ULAMA KOTA SEMARANG**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial Islam (S.Sos.I)
Jurusan Manajemen Dakwah**

**Oleh:
IIN JAUHAROH AN-NISWAH
(111311017)**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2015**

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 5 (lima) eksemplar

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada.

Yth. Bapak Dekan Fakultas Dakwah dan

Komunikasi

UIN Walisongo Semarang

Di Semarang.

Assalamu'alaikum War Wab.

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara/i;

Nama : Iin Jauharoh An-Niswah

NIM : 111311017

Fak/Jur : Dakwah dan Komunikasi/MD

Judul Skripsi : **PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN DALAM PENINGKATAN KUALITAS BIMBINGAN IBADAH HAJI PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) NAHDLATUL ULAMA KOTA SEMARANG**

Dengan ini telah saya setuju dan mohon agar segera diujikan. Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum War. Wab.

Bidang Substansi Materi

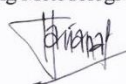


Drs. H. M Zain Yusuf, M.M
NIP: 19530909 198203 1 003

Semarang, 04 Juni 2015

Pembimbing,

Bidang Metodologi & Tatatulis



Ariana Suryorini, SE., MM.Si
NIP: 19770930 200501 2002

SKRIPSI

PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN DALAM PENINGKATAN KUALITAS BIMBINGAN IBADAH HAJI PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) NAHDLATUL ULAMA KOTA SEMARANG

Disusun Oleh:

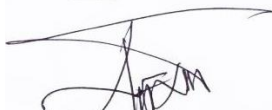
Iin Jauharoh An-Niswah

(111311017)


Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 04 Juni 2015 dan dinyatakan telah lulus memenuhi
syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial Islam (S.Sos.I)

Susunan Dewan Penguji


Ketua


H.M. Alandi M.Ag
NIP: 19410830 199703 1003


Sekretaris


Ariana Suryorini, SE.MM.Si
NIP: 19770930 200501 2002

Penguji I


Drs. Nurbini, M.S.I
NIP: 19680918 199303 1004


Penguji II


DR. Moh. Fauzi, M.Ag
NIP: 19720517 199803 1003

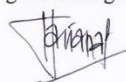


Pembimbing,

Bidang Substansi Materi


Drs. H. M Zain Yusuf, M.M
NIP: 19530909 198203 1 003

Bidang Metodologi & Tatatulis


Ariana Suryorini, SE., MM.Si
NIP: 19770930 200501 2002

SURAT PENYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi atau di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak di terbitkan, sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan datar pustaka.

Semarang, 04 Juni 2015

Yang Menyatakan



Lin Jauharoh An-Niswah

NIM. 111311017

MOTTO

وَأُذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ

عَمِيقٍ

“Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus, yang datang dari segenap penjuru yang jauh (Q.S Al-Hajj: 27)”

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada orang-orang yang telah setia dan selalu hadir dalam hidupku:

- **Almamater tercinta**
Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo, tiada kata yang pantas saya ucapkan melainkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
- **Dosen pembimbing**
Bapak Drs. H. M Zain Yusuf., M.M dan Ibu Ariana Suryorini, SE., MM.Si, yang telah dengan sabar membimbing dan memberikan arahan kepada penulis.
- **Kedua orang tuaku**
Bapak Suprpto dan Ibu Li'Ila, yang telah mencurahkan segala doa, semangat serta perhatiannya yang tak terhingga kepada penulis.
- **Saudara satu-satunya**
M. Ilham Kurnia Robby, yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
- **Sahabat setiaku**
Miftahul Imah dan Lukman K-rel, dan seluruh keluarga besar MD-A 2011, serta sedulur di Kopma-WS, yang telah setia berada di sampingku, dan menemani perjuangan penulis dari awal hingga mencapai puncak.
- **Someone**, calon imamku kelak, terimakasih telah menjadi semangat dan inspirasi tersendiri bagi penulis.

ABSTRAK

IIN JAUHAROH AN-NISWAH, 111 311 017 Penerapan Fungsi Manajemen dalam Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang.

KBIH Nahdlatul Ulama di dirikan dengan tujuan untuk mendampingi Jama'ah dalam menjalankan ibadah haji sesuai dengan kaidah fiqh & amaliah Ahlussunnah wal Jama'ah menuju haji mabrur. Dalam melaksanakan bimbingan ibadah haji di KBIH tentunya diperlukan penerapan fungsi-fungsi manajemen yang baik mulai dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan sampai evaluasi, itu semua dilakukan agar proses bimbingan mulai dari di tanah air hingga kembali lagi ke tanah air bisa berjalan dengan apa yang diinginkan sehingga mampu mencetak haji yang berkualitas. Oleh sebab itu, penerapan fungsi manajemen sangat diperlukan dalam perhajian, untuk itu penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatu Ulama Kota Semarang”

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, sedangkan tehnik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam pelaksanaannya, KBIH NU Kota Semarang telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen dengan baik, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, dan evaluasi, semua telah di terapkan oleh KBIH NU Kota Semarang dalam setiap pelaksanaan bimbingan ibadah haji. Fungsi-fungsi manajemen tersebut diterapkan dengan tujuan untuk mempermudah dalam melakukan pelayanan dan pembimbingan kepada jamaah, mulai dari perekrutan, bimbingan di tanah air (sebelum ibadah haji), bimbingan di tanah suci (pelaksanaan ibadah haji) maupun bimbingan di tanah air (pasca ibadah haji). Selain itu, peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji juga sangat diperhatikan oleh KBIH NU Kota Semarang, dalam peningkatan tersebut ada beberapa strategi yang diterapkan oleh KBIH NU Kota Semarang, strategi tersebut diantaranya adalah mencakup strategi dalam perencanaan, strategi dalam pengorganisasian, strategi dalam

penggerakan, dan strategi dalam pengendalian. Meskipun di dalam penerapan manajemen dan peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji masih terdapat faktor penghambat dan faktor pendukung, akan tetapi itu semua masih bisa dikendalikan dan tidak mengganggu jalannya pelaksanaan bimbingan dan pembinaan ibadah haji kepada para jamaah binaan KBIH NU Kota Semarang.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, atas puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayahnya sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Sholawat serta salam tidak lupa kami panjatkan kepada junjungan Nabi kita muhammad SAW. Semoga kita termasuk golongan umatnya dan mendapatkan syafaatnya di yaumul kiyamah. Amiin

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam proses S1 pada program Konsentrasi Haji Umroh Dan Wisata Religi Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi di UIN Walisongo Semarang. Meskipun tidak dapat dipungkiri bahwa dalam penulisan skripsi ini penulis masih banyak mengalami kendala dan kekurangan, itu semata-mata karena dari keterbatasan penulis. Dalam penulisan skripsi ini penulis sangat berterima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan baik berupa moral, materil maupun spiritual sehingga penulisan skripsi dengan judul **“PENERAPAN FUNGSI MANAJEMAN DALAM PENINGKATAN KUALITAS BIMBINGAN IBADAH HAJI PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBH) NAHDLATUL ULAMA KOTA SEMARANG”** ini dapat terselesaikan. Untuk itu perkenankan penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr.H Muhibbin selaku Rektor, beserta Wakil Rektor I, II, III UIN Walisongo Semarang

2. Dr.H. Awaludin Pimay Lc.M.Ag selaku Dekan, beserta Wakil Dekan I, II, III Fakultas Dakwah dan Komunikasi di UIN Walisongo Semarang
3. Drs. H. M Zain Yusuf., M.M dan Ariana Suryorini, SE., MM.Si selaku Pembimbing I dan II
4. Drs. H. Fachrur Rozi. M.Ag dan Dedy Susanto,. S.Sos.I, M.Si selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah
5. Bapak/Ibu dosen Pengajar dan Staf Karyawan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang,yang telah membantu dalam penyelesaian proses perkuliahan.
6. Keluarga tercinta Bapak Suprpto, Ibu Li'ila dan Adek M. Ilham Kurnia Robby yang telah memberikan do'a, bimbingan, kasih sayang serta dukungan baik berupa moril, maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Ismail SM, M.Ag. beserta keluarga terima kasih atas dukungan dan motivasinya selama ini.
8. Segenap Pengurus KBIH NU Kota Semarang, terimakasih sebesar-besarnnya atas bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman senasib dan seperjuangan jurusan Manajemen Dakwah 2011 (Miftah, Nay, Asri, Indah, Alfi, Intan, Atika, Cucu, Anis, Ian, Faris, Faqih, Ghoni, Erwin, Isma, Dan Iis) dan teman-teman HIKARI (Nuza, Puji, Farizal, dkk), terimakasih telah berjuang bersama-sama selama empat tahun ini.

10. Teman-teman KOPMA UIN Walisongo Semarang, Lukman, Farizal, Farid, Kiki, Mansur, Asih, Miftah, Mita dkk yang tiada hentinya selalu memberi motivasi kepada penulis.
11. Keluarga baru penulis tim KKN UIN Walisongo posko tiga-tiga (Andi, Bijan, Pakde, Mas Hasan, Ma'e Lely, Sumi, Mak Diyas, Ninik Kempot, Yuliyatun, Mbik Lilik), yang telah memberi warna tersendiri dalam hidup penulis.
12. Semua pihak yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan ini.

Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Semarang, 04 Juni 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN NOTA PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAKSI.....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	ix
HALAMAN DAFTAR ISI.....	xii
HALAMAN TABEL	xvi
 BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Tinjauan Pustaka	8
F. Metode Penelitian.....	12
G. Sistematika Penelitian	16
 BAB II: DESKRIPSI TENTANG MANAJEMEN, KUALITAS BIMBINGAN IBADAH HAJI, DAN KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI	
A. Ruang Lingkup Manajemen.....	19
1. Pengertian Menejemen	19
2. Fungsi-fungsi Manajemen	22

3. Prinsip-prinsip Manajemen.....	28
B. Kualitas Bimbingan Ibadah Haji	30
1. Pengertian Bimbingan Ibadah Haji	30
a. Pengertian Bimbingan	30
b. Ibadah Haji	33
2. Kualitas Bimbingan Ibadah Haji.....	36
C. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji.....	41
1. Pengertian KBIH	41
2. Perizinan KBIH	42
3. Tugas Pokok dan Fungsi KBIH	43
 BAB III: PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN DALAM PENINGKATAN KUALITAS BIMBINGAN IBADAH HAJI PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) NU KOTA SEMARANG	
A. Gambaran Umum Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang	45
1. Sejarah Lahirnya KBIH NU Kota Semarang	45
2. Tujuan Pendirian	46
3. Visi dan Misi KBIH NU Kota Semarang ..	46
4. Struktur Organisasi KBIH NU Kota Semarang	47
B. Pelaksanaan Bimbingan Ibadah Haji di KBIH NU Kota Semarang	49

C. Jumlah Jamaah Bimbingan KBIH NU Kota Semarang dari Tahun Ke Tahun	54
D. Penerapan Fungsi Manajemen Pada KBIH NU Kota Semarang	55
1. Penerapan Fungsi Perencanaan	55
2. Penerapan Fungsi Pengorganisasian	60
3. Penerapan Fungsi Penggerakan	62
4. Penerapan Fungsi Pengawasan	
E. Strategi dan Upaya Yang di Terapkan Oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang Dalam Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji	74
F. Faktor Pendukung dan Penghambat Bimbingan Ibadah Haji Pada KBIH NU Kota Semarang	76
1. Faktor Pendukung Bimbingan Ibadah Haji Pada KBIH NU Kota Semarang	77
2. Faktor Penghambat Bimbingan Ibadah Haji Pada KBIH NU Kota Semarang	78
BAB IV : ANALISIS PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN PADA KBIH NU KOTA SEMARANG	
A. Analisis Penerapan Fungsi Manajemen Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang	79

1. Analisis Penerapan Fungsi Perencanaan Pada KBIH NU Kota Semarang	80
2. Analisis Penerapan Fungsi Pengorganisasian Pada KBIH NU Kota Semarang	84
3. Analisis Penerapan Fungsi Penggerakan Pada KBIH NU Kota Semarang	85
4. Analisis Penerapan Fungsi Pengawasan Pada KBIH NU Kota Semarang	89
B. Analisis Strategi dan Upaya Yang di Lakukan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang dalam Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji	92
C. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Bimbingan Ibadah Haji Pada KBIH NU Kota Semarang	95
 BAB V: PENUTUP	
A. Kesimpulan	103
B. Saran-Saran	105
C. Penutup	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1:	Perkembangan Jamaah Bimbingan KBIH NU Kota Semarang.....	54
Tabel 2:	Jadwal Manasik Haji KBIH NU Kota Semarang	57
Tabel 3:	Daftar Jamaah Binaan KBIH NU Kota Semarang	63

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam adalah agama dakwah, yaitu agama yang menugaskan umatnya untuk menyebarkan dan menyiarkan Islam kepada seluruh umat manusia. Sebagai suatu rahmat bagi seluruh alam yang ada, Islam dapat menjamin terwujudnya suatu kebahagiaan dan kesejahteraan bagi seluruh umat manusia, bilamana agama Islam ini mencakup segenap aspek kehidupan itu dijadikan sebagai pedoman hidup dan dilaksanakan secara sungguh-sungguh oleh umat manusia.¹ Agar tujuan dakwah dapat tercapai dengan baik, maka diperlukan komponen serta unsur-unsur dakwah secara baik dan tepat, adapun salah satu komponen serta unsur dakwah yang di maksud adalah media dakwah, dalam hal ini salah satu media dakwah yang paling utama terkait Haji adalah adanya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).

Ajaran Islam adalah konsepsi yang sempurna dan komprehensif, karena ia meliputi segala aspek kehidupan manusia, baik yang bersifat duniawi maupun ukhrawi. Islam secara teologis merupakan sistem nilai dan ajaran yang bersifat *ilahiah* dan *transenden*. Sedangkan dari aspek sosiologis Islam

¹ Rasyid Shaleh, *Menejemen Dakwah Islam*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1986) Hlm 1

merupakan fenomena peradaban, kultural, dan realitas sosial dalam kehidupan manusia.²

Haji merupakan rukun Islam yang sekaligus penyempurna bagi rukun-rukun lainnya. Kewajiban menunaikan ibadah haji ini bermula dari turunnya firman Allah:³

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَدْ خَلَتْ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا ۚ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَفِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) maqam ibrohim, barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah, Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”(Q.S Ali Imron : 97)⁴

Haji sebagai rukun Islam kelima adalah sebuah perjalanan suci memenuhi panggilan ilahi. Bagi setiap muslim, pergi ke tanah suci Makkah dan Madinah adalah merupakan kewajiban jika mampu melakukannya. Hampir semua manusia mendambakan

²M. Munir, dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Prenada Media, 2006), Hlm 1

³ Syaikh Muhammad Zakariyya, *Hajinya Para Kekasih Allah*, (Yogyakarta: Citra Media, 2007) Hlm 41

⁴Depertemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Al-Jumatul Ali*, (Bandung: CV Penerbit J-Art, 2005) Hlm 63

untuk dapat menunaikan ibadah haji, minimal sekali seumur hidup. Pergi menunaikan ibadah haji diperlukan persiapan yang sangat amat berbeda dibandingkan dengan pergi ketempat yang lain, ⁵ salah satu persiapan yang dilakukan adalah dengan mengikuti bimbingan ibadah haji yang biasanya di laksanakan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang merupakan mitra kerja bagi Kementrian Agama Republik Indonesia dalam rangka mewujudkan calon/jamaah haji yang mandiri.

Perjalanan ibadah haji adalah perjalanan yang menjadi impian bagi seluruh umat Islam hampir semua muslim memimpikan untuk pergi ketanah suci minimal satu kali seumur hidup, karena orang yang telah melaksanakan ibadah haji berarti telah menyempurnakan agamanya, selain itu haji menjadi suatu kewajiban bagi seorang muslim jika mampu melakukannya. Bahkan Allah telah menjadikan Baitullah sebagai tempat yang dituju manusia pada setiap tahunnya, sebagaimana firmanNya:

وَإِذْ جَعَلْنَا الْبَيْتَ مَثَابَةً لِّلنَّاسِ وَأَمْنًا وَاتَّخِذُوا مِن مَّقَامِ إِبْرَاهِيمَ مُصَلًّى
وَعَهْدَنَا إِلَىٰ إِبْرَاهِيمَ وَإِسْمَاعِيلَ أَن طَهِّرَا بَيْتِيَ لِلطَّائِفِينَ وَالْعَاكِفِينَ
وَالرُّكَّعِ السُّجُودِ ﴿١٢٥﴾

Artinya: “Dan (ingatlah), ketika Kami menjadikan rumah itu (Baitullah) tempat berkumpul bagi manusia dan tempat yang aman. Dan jadikanlah sebahagian maqam Ibrahim tempat shalat.dan telah Kami perintahkan kepada

⁵ Umar Zein, *Kesehatan Perjalanan Haji*, (Jakarta Timur, Prenada Media, 2003) Hlm 1

*Ibrahim dan Ismail: "Bersihkanlah rumah-Ku untuk orang-orang yang thawaf, yang i'tikaf, yang ruku' dan yang sujud" (Al-Baqoroh: 125)*⁶

Baitullah adalah suatu tempat yang didatangi manusia pada setiap tahunnya, lazimnya mereka yang sudah pernah mengunjungi baitullah timbul keinginan untuk kembali lagi yang kedua kalinya.⁷ Haji adalah aktivitas suci yang pada dasarnya pelaksanaannya diwajibkan oleh Allah SWT kepada umatnya yang telah mencapai *Istitha'ah* (mampu) secara fisik maupun secara batinnya.

KBIH diartikan sebagai suatu lembaga sosial keagamaan Islam yang merupakan organisasi *underbrow* dari organisasi induk berbadan hukum, bergerak dibidang bimbingan manasik haji terhadap calon/jamaah haji baik dalam pembekalan di tanah air maupun pada pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi.⁸

KBIH NU Kota Semarang hadir untuk membantu, membina, mengayomi calon jamaah haji agar dapat memberikan solusi yang tepat terhadap permasalahan yang dihadapi jama'ah baik di tanah air maupun di tanah suci. KBIH NU didirikan dengan tujuan untuk mendampingi Jama'ah dalam menjalankan

⁶Kementrian Agama R.I, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Depertemen Agama Republik Indonesia, 1989) Hlm 33

⁷Teungku Muhammad Hasbi Ash Shiddieqy, *Pedoman Haji*, (Semarang: PT Pustaka Rizki Putra, 2007) Hlm 2

⁸Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007) Hlm 3

ibadah haji sesuai dengan kaidah fiqh & amaliah Ahlussunnah wal Jama'ah menuju haji mabrur. Dalam melaksanakan bimbingan ibadah haji di KBIH tentunya diperlukan penerapan fungsi-fungsi manajemen yang baik mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pergerakan sampai evaluasi, itu semua dilakukan agar proses bimbingan mulai dari di tanah air hingga kembali lagi ke tanah air bisa berjalan dengan apa yang di inginkan sehingga mampu mencetak haji yang berkualitas.

Perjalanan ibadah haji adalah perjalanan suci, disamping memerlukan biaya yang tidak sedikit, juga memerlukan kesiapan fisik dan mental serta pengetahuan tentang manasik haji. Pembinaan jamaah merupakan salah satu tugas utama dalam penyelenggaraan ibadah haji. Peningkatan bimbingan ibadah haji merupakan bagian dari sebuah pembinaan, dan perlindungan terhadap jamaah haji yang menjadi salah satu tugas pemerintah sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Fenomena meningkatnya calon jamaah haji Indonesia pada beberapa tahun terakhir ini menempati urutan yang paling atas dibandingkan dengan negara lainnya, hal tersebut berimplikasi terhadap tingkat kompleksitas masalah perhajian dari tahun ke tahun, dimana banyak dari calon jamaah haji yang kurang menguasai masalah perhajian, itu semua dikarenakan kurangnya kualitas bimbingan haji, dan ada pula yang gagal berangkat ketanah suci karena tidak mendapatkan kuota, padahal semua

persyaratan yang diwajibkan pemerintah telah dipenuhi, selain itu persoalan tempat tinggal yang jauh dari Masjidil Haram, transportasi dari pemondokan ke masjid di Mekkah, persoalan kesehatan, jamaah tersesat, jamaah sakit dan berbagai persoalan lain yang menimpa jama'ah Indonesia itu semua di karenakan kurangnya penerapan fungsi manajemen perhajian yang baik.

Oleh sebab itu, dan berdasarkan penjelasan latar belakang yang ada, penerapan fungsi manajemen sangat diperlukan dalam perhajian, untuk itu penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang ada pada latar belakang masalah maka permasalahan yang hendak di angkat menjadi focus dalam skripsi ini adalah:

1. Bagaimana Penerapan Fungsi Manajemen Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang?
2. Apa Strategi dan Upaya yang Dilakukan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang dalam Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji?
3. Apa Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Bimbingan Ibadah Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan fungsi manajemen pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang.
2. Untuk mengetahui strategi dan upaya yang dilakukan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang dalam peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji.
3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat bimbingan ibadah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis yang bisa di ambil dalam penelitian ini adalah sebagai bahan acuan yang digunakan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji terutama KBIH NU Kota Semarang dalam penyelenggaraan bimbingan ibadah haji. Selain itu juga mampu menambah khazanah keilmuan jurusan manajemen dakwah dalam penerapan fungsi manajemen terutama pada kelompok bimbingan ibadah haji.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini mampu memberikan manfaat kepada seluruh pelaku dakwah, dan juga mampu memberi masukan kepada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji

(KBIH) NU kota Semarang sehingga dapat meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji.

E. Tinjauan Pustaka

Dalam melakukan penelitian skripsi ini, penulis bukanlah yang pertama yang membahas tentang penerapan fungsi menejemen dalam sebuah instansi tertentu. Adapun beberapa karya yang dapat penulis pakai sebagai rujukan untuk mendukung penulisan skripsi ini adalah:

Pertama, skripsi Ishmatul Maula (2012), dengan judul “*Mananjemen Penyelenggara Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar-Rahmah Kota Demak tahun 2010-2011*” penelitian ini tentang system evaluasi dari menejemen penyelenggaraan manasik haji terutama pada kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Ar-Rahmah yang mereupakan sebuah lembaga yang di percaya oleh masyarakat terutama Demak ini dapat meningkatkan pembinaan, pelayanan, dan mutu jamaah haji demi tercapainya Haji yang mandiri, yang mana di wujudkan dengan mengadakan bimbingan manasik dengan system kelompok baik di tahan air maupun di tanah suci dalam praktiknya KBIH Ar-Rahmah selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen dari *planning, organizing, actuating, dan controlling*, penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif..

Kedua, skripsi yang di tulis oleh Fariz Zaini Mubarak (2012), dengan judul: “*Implementsi Perencanaan dalam*

Penyelenggaraan Ibadah Haji Kementrian Agama (Kemenag) Kabupaten Rembang Tahun 2011” Penelitian ini berlatar belakang adanya perencanaan yang berbeda yang dilakukan oleh kementrian agama kabupaten Rembang pada tahun 2011 yang berbeda dengan perencanaan tahun sebelumnya, perencanaan tahun 2011 cenderung lebih berani dengan tidak menunggu keputusan presiden yang berkaitan dengan penentuan biaya bimbingan ibadah haji. Keberanian ini tentunya bukan tanpa resiko sebab tanpa adanya perencanaan yang matang perubahan rencana tersebut rentan resiko.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan yang mana pengumpulan datanya menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisisnya menggunakan analisa kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa perencanaan yang di buat oleh seksi garahajum kemenag kabupaten Rembang merupakan wujud protes terhadap keadaan yang terjadi dalam penyelenggaraan ibadah haji. Langkah ini di lakukan dalam upaya perbaikan kinerja dan antisipasi terhadap permasalahan yang dialami pada tahun sebelumnya.

Ketiga, Skripsi oleh Slamet Irkham (2014), “*Strategi Bimbingan Manasik Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muhammadiyah Kota Semarang dalam Mewujudkan Jamaah Haji yang Mandiri*” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Stretegi bimbingan manasik haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muhammadiyah Kota Semarang

serta faktor pendukung dan penghambatnya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengambilan data meliputi observasi, interview, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa strategi yang diterapkan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muhammadiyah Kota Semarang adalah mempersiapkan dan menetapkan pembimbing yang kompeten, menyusun materi manasik haji secara komprehensif. Sedangkan faktor penghambat yang paling dominan adalah kurangnya pembimbing perempuan sedangkan peserta jamaah haji lebih banyak perempuan.

Keempat, skripsi yang ditulis oleh Aini Mustaghfiroh (2013) dengan judul “*Strategi Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Muna Pedurungan Semarang Tahun 2013*” penelitian ini mengenai strategi yang diterapkan oleh KBIH Al-Muna untuk menciptakan dan meningkatkan pembinaan, pelayanan dan mutu jama’ah haji demi tercapainya Haji yang mabrur, hal itu diwujudkan dengan mengadakan bimbingan manasik dengan sistem kelompok. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dengan teknik analisa data menggunakan metode kualitatif deskriptif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa KBIH Al-Muna dalam penyelenggaraan bimbingan manasik haji dengan sistem pengelompokan baik bimbingan selama di tanah air maupun di tanah suci selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu: *planning, organizing, actuating, dan controlling*.

Kelima, skripsi dari Siti Suhartatik (2006), *Manajemen Bimbingan Manasik Haji Depertemen Agama Kota Semarang Tahun 2003-2005 (Study Tentang Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dakwah)*, dalam penelitian ini penulis membahas tentang sejauh mana penerapan fungsi-fungsi menejemen dakwah yang di terapkan oleh Depertemen Agama Kota Semarang terhadap proses penyelenggaraan bimbingan manasik haji pada tahun 2003-2005. Selain itu penulisan skripsi ini juga bertujuan untuk mengetahui kendala atau hambatan yang di hadapi dalam penerapan fungsi manajemen oleh Depertemen Agama Kota Semarang. Penulis perlu mengkaji lebih dalam mengenai penerapan-penerapan fungsi manajemen dakwah serta faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji di Depertemen Agama Kota Semarang. Dalam penulisannya penulis menggunakan metode analisis kualitatif diskriptif sebagai tehnik analisa data yang beracuan pada pola pikir deduktif dan induktif.

Hasil dari penelitian ini adalah seksi penyelenggaraan haji dan umroh Depertemen Agama Kota Semarang telah menerapkan fungsi-fungsi menejemen dakwah dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji, sehingga kegiatan bimbingan dapat berjalan secara efektif dan efisien meskipun kurang optimal, karena banyaknya kendala yang ada.

F. Metodologi Penelitian

Secara umum metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.⁹

1. Jenis Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang ada, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana data yang dikumpulkan umumnya berbentuk kata-kata, gambar-gambar dan umumnya bukan angka-angka, walaupun ada angka-angka sifatnya hanyalah sebagai penunjang.¹⁰

Penelitian kualitatif didefinisikan sebagai suatu proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial berdasarkan pada penciptaan gambaran holistic lengkap yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar ilmiah,¹¹

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini di bagi menjadi dua yaitu data primer dan sekunder, menurut Lexy J. Moleong sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012), Hlm 2

¹⁰ Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, (Bandung: CV. Pustaka Setia 2002), Hlm 61

¹¹Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: PT. Rafika Aditama, 2010) Hlm 77

dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.¹²

Data primer adalah sumber data utama yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, yang menjadi subjek penelitian adalah: ketua KBIH, pengurus, anggota, dan jamaah haji. Metode ini penulis gunakan untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, serta sistem evaluasi dari setiap kegiatan penerapan manajemen pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlatul Ulama Kota Semarang.

Data sekunder adalah sumber data yang di peroleh dari sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. data yang di peroleh bisa berupa arsip, dokumentasi, visi dan misi, serta progam kerja yang berkaitan dengan penerapan fungsi manajemen pada di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlatul Ulama Kota Semarang.

3. Teknik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data adalah langkah yang paling utama dalam sebuah penelitian, karena tujuan utama dalam sebuah penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa menggunakan tehnik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang

¹²Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda, 1995), HlmI57

telah ditetapkan.¹³ Teknik pengumpulan data yang akan penulis pakai dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara

Yaitu mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung keadaan responden. Wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi. Dalam proses ini, hasil wawancara ditentukan oleh beberapa faktor yang berinteraksi dan memengaruhi arus informasi. Faktor-faktor tersebut adalah pewawancara, responden, topik penelitian dan situasi wawancara.¹⁴

b. Observasi

Nasution (1988) menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai kenyataan yang diperoleh melalui observasi.¹⁵ Observasi merupakan pengumpulan data dengan cara mengamati objek penelitian secara langsung, dalam hal ini peneliti mengamati lokasi kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) NU Kota Semarang.

¹³Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012), Hlm 401

¹⁴ Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 2012), Hlm 207

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012) Hlm 403

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan lain sebagainya.¹⁶ dalam hal ini peneliti memanfaatkan arsip serta data-data yang berhubungan dengan sejarah berdirinya KBIH NU Kota Semarang, struktur organisasi, tujuan dan lain sebagainya. Hal ini dilakukan agar dapat mendapatkan data guna menunjang penelitian.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat dengan mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.¹⁷ Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif yaitu suatu analisis yang bersifat mendeskripsikan makna atau fenomena yang dapat ditangkap oleh peneliti, dengan menunjukkan bukti-buktinya.¹⁸ dalam hal ini peneliti menggunakan teknik analisis

¹⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Reneka Cipta, 2010) Hlm 274

¹⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2006) Hlm 231.

¹⁸ Muhammad Ali, *Strategi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Angkasa, 1933) Hlm 161

deskriptif kualitatif yaitu memberikan prediket kepada variable yang di teliti sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.¹⁹

Tehnik ini digunakan untuk mendeskripsikan data-data yang peneliti kumpulkan baik data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi selama melakukan penelitian di KBIH NU Kota Semarang.

G. Sistematika Penelitian

Untuk memudahkan gambaran dan pemahaman yang sistematis mengenai skripsi ini, maka penulisan skripsi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bagian awal meliputi: halaman judul, nota pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, dan halaman daftar lampiran.

Bagian utama skripsi ini di tuangkan dalam lima Bab, diantaranya yaitu:

Bab Pertama, Berisi Pendahuluan. Bab ini di dalamnya memuat tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka, Kerangka Teoritik, Metode Penelitian, serta Sistematika Penelitian.

¹⁹ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), Hlm 269

Bab Kedua, Deskripsi Tentang Manajemen, Kualitas Bimbingan Ibadah Haji, Dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji. Yang di dalamnya memuat tentang: Ruang Lingkup Manajemen yang meliputi Pengertian Menejemen, Fungsi-fungsi Manajemen, Prinsip-prinsip Manajemen, Selanjutnya Kualitas Bimbingan Ibadah Haji, yaitu meliputi: Pengertian Bimbingan Ibadah Haji dan Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji. Dan yang terakhir Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang meliputi Pengertian KBIH, Perizinan KBIH dan Tugas Pokok dan Fungsi KBIH.

Bab Ketiga, Penerapan Fungsi Manajemen Dan Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang, yang berisikan tentang: Gambaran Umum Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang, yang meliputi: Sejarah Lahirnya KBIH NU Kota Semarang, Tujuan Pendirian, Visi dan Misi KBIH NU Kota Semarang, Struktur Organisasi KBIH NU Kota Semarang. Selanjutnya Pelaksanaan Bimbingan Ibadah Haji di KBIH NU Kota Semarang, Jumlah Jamaah Bimbingan KBIH NU Kota Semarang dari Tahun Ke Tahun, Penerapan Fungsi Manajemen Pada KBIH NU Kota Semarang, Strategi dan Upaya Yang di Terapkan Oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang Dalam Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji, dan Faktor Pendukung dan Penghambat Bimbingan Ibadah Haji Pada KBIH NU Kota Semarang.

Bab Keempat, Analisis Penerapan Fungsi Manajemen Pada KBIH NU Kota Semarang, yang meliputi: Analisis Penerapan Fungsi Manajemen Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang, Analisis Strategi dan Upaya Yang di Lakukan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang dalam Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji, dan Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Bimbingan Ibadah Haji Pada KBIH NU Kota Semarang.

Bab Kelima. Penutup, yang merupakan akhir dari penulisan skripsi ini yang berisikan tentang Kesimpulan, Saran-Saran.

Pada bagian akhir skripsi ini berisi: daftar pustaka, riwayat hidup penulis dan lampiran-lampiran.

BAB II

DESKRIPSI TENTANG MANAJEMEN, KUALITAS BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH)

A. Ruang Lingkup Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa latin yaitu dari kata *manus* yang berarti tangan dan *agere* yang berarti melakukan. Kata-kata itu digabung menjadi *managere* yang artinya menangani. *Managere* diterjemahkan ke Bahasa Inggris *to manage* (kata kerja), *management* (kata benda), *manager* untuk orang yang melakukannya, dan *management* diterjemahkan ke Bahasa Indonesia menjadi manajemen (pengelolaan).¹ Jadi, manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Karena manajemen diartikan sebagai mengatur, maka timbul beberapa pertanyaan, diantaranya:

Apa yang diatur? Yang diatur adalah semua unsur-unsur manajemen dan semua aktivitas yang di timbulkan dalam proses manajemen.

¹Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), Hlm 06

Kenapa harus diatur? Agar unsur manajemen lebih berdaya guna, berhasil guna, terintegrasi, dan terkoordinasi dalam mencapai tujuan yang optimal.

Siapa yang mengatur? Yang mengatur adalah pemimpin dengan wewenang kepemimpinannya melalui instruksi atau persuasi, sehingga unsur-unsur manajemen dan semua proses manajemen tertuju serta terarah kepada tujuan yang diinginkan.

Bagaimana mengaturnya? Mengaturnya yaitu melalui proses dari urutan fungsi-fungsi manajemen.

Dimana harus diatur? Dalam suatu organisasi atau perusahaan, karena organisasi merupakan “alat” dan “wadah” semua aktivitas manajemen untuk mencapai tujuannya.²

Sedangkan pengertian manajemen menurut beberapa tokoh adalah sebagai berikut:

Haiman mengatakan bahwa manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu-individu untuk mencapai tujuan bersama.

G.R Terry mengatakan bahwa manajemen adalah pencapaian tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain.³

² Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009) Hlm 1

Johnson mengemukakan bahwa manajemen adalah proses mengintegrasikan sumber-sumber yang tidak berhubungan menjadi sistem total untuk menyelesaikan suatu tujuan.

Silalahi mengartikan manajemen suatu proses perencanaan, pengisian staf, kepemimpinan, dan pengontrolan, untuk optimasi penggunaan sumber-sumber dan pelaksanaan tugas-tugas dalam mencapai tujuan organisasional secara efektif dan efisien.

Stoner menyebutkan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.⁴

Dari uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan serta pengawasan yang ditetapkan oleh sebuah organisasi agar bisa mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Dalam hal ini manajemen dimaksud sebagai proses yang dilakukan oleh Kelompok

³ Siagian, *Manajemen Suatu Pengantar*, (Bandung: P.T Alumni, 1986), Hlm 17

⁴ Abdul Choliq, *Pengantar Manajemen*, (Semarang: Rafi sarana Perkasa, 2011) Hlm 3

Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) agar bisa mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

2. Fungsi-fungsi Manajemen

a. Perencanaan

Perencanaan merupakan usaha sadar dan pengambilan keputusan yang telah diperhitungkan dengan matang tentang hal-hal yang akan dikerjakan dimasa depan dalam dan oleh suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.⁵

Salah satu cara penyusunan suatu rencana adalah dengan mengatakan bahwa perencanaan berarti mencari dan menemukan jawaban terhadap enam pertanyaan, yaitu:

1. Apa

Pada dasarnya apa menyangkut tiga hal, yaitu apa yang akan dikerjakan, sumber dana dan daya apa yang dibutuhkan dan sarana prasarana apa yang diperlukan.

2. Di mana

Berkaitan dengan pemanfaatan lokasi tempat berbagai kegiatan akan berlangsung. Dalam penentuan lokasi paling sedikit ada empat hal yang harus dipertimbangkan, yaitu: efisiensi, aksesabilitas, kemudahan dalam menyediakan sarana dan prasarana

⁵ Sondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, (Jakarta: Bina Aksara, 1989), Hlm 50

kerja yang diperlukan dalam penyelenggaraan kegiatan tertentu dan tersedianya tenaga kerja yang memenuhi.

3. Bilamana

Salah satu ciri yang dimiliki manajer adalah kemampuannya untuk memilih waktu yang tepat untuk melakukan hal-hal tertentu. Artinya dari setiap menejer dituntut “*sense of timing*” yang tinggi. Akan lebih baik lagi apabila hal itu dimiliki secara naluriah. Kemampuan itulah yang harus tercermin dalam memberikan jawaban terhadap pertanyaan “bilamana”.

4. Bagaimana

Kejelasan jawaban terhadap pertanyaan bagaimana mempunyai dua makna yang sangat penting yaitu untuk kepentingan operasional dan untuk kepentingan koordinasi.

5. Siapa

Pada dasarnya “siapa” sangat dominan dalam merumuskan satu rencana yang baik. Apakah rencana dapat dilaksanakan atau tidak pada akhirnya tergantung pada siapa yang akan melaksanakan rencana tersebut.

6. Mengapa

Berusaha melihat dengan teliti apakah di dalam rencana yang disusun terdapat kelemahan-kelemahan atau tidak.⁶

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas serta wewenang dan tanggung jawab sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan yang utuh dan bulat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam penyelenggaraan fungsi pengorganisasian terdapat lima pertanyaan yang harus terjawab dengan baik, yaitu:

1. Siapa melakukan apa?
2. Siapa bertanggung jawab kepada siapa?
3. Siapa yang berhubungan dengan siapa dan dalam hal apa?
4. Saluran komunikasi apa yang terdapat dalam organisasi, bagaimana cara memanfaatkannya dan untuk kepentingan apa?
5. Jaringan informasi apa yang terdapat dalam organisasi?⁷

⁶ Sondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, (Jakarta: Bina Aksara, 1989), Hlm 63

c. Penggerakan

Yaitu keseluruhan usaha, cara, teknik dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar mau dan ikhlas bekerja dengan sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien, efektif dan ekonomis.

Fungsi penggerakan merupakan fungsi manajerial yang amat penting, karena secara langsung berkaitan dengan manusia, dengan segala jenis dan kebutuhannya. Pentingnya unsur manusia jelas sekali terlihat dalam seluruh proses administrasi dan manajemen. Tujuan organisasi yang telah ditetapkan untuk dicapai pada akhirnya haruslah dalam rangka peningkatan mutu hidup manusia.⁸ Untuk itu sangat dibutuhkan sekali peran seorang manajer, seorang manajer harus mempunyai ketrampilan berkomunikasi secara efektif. Karena, peranan komunikasi sangat besar dalam mendorong motivasi yang kuat dalam diri anggota organisasi untuk bekarya lebih giat dan tekun.⁹

⁷ Sondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, (Jakarta: Bina Aksara, 1989), Hlm 89

⁸ Sondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, (Jakarta: Bina Aksara, 1989), Hlm 128

⁹ Abdul Choliq, *Pengantar Manajemen*, (Semarang: Rafi Sarana Perkasa, 2011), Hlm 257

Menurut Nickels dan McHugh, ada beberapa kegiatan yang terkait dengan fungsi manajemen pergerakan, diantaranya adalah:

1. Mengimplementasi proses kepemimpinan, pembimbingan, dan pemberi motivasi kepada tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan.
 2. Memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan.
 3. Menjelaskan kebijakan yang telah ditetapkan.¹⁰
- d. Pengawasan

Pengawasan merupakan proses pengamatan dari seluruh kegiatan organisasi guna lebih menjamin bahwa semua pekerjaan yang sedang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Pengawasan terdiri dari usaha verifikasi apakah segala sesuatu terjadi sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan instruksi-instruksi yang telah dikeluarkan dan asas-asas kerja yang telah ditentukan.

Sasaran pengawasan adalah untuk menunjukkan kelemahan dan kesalahan-kesalahan dengan maksud memperbaikinya dan mencegah agar tidak terulang kembali. Agar kegiatan pengawasan membuahkan hasil

¹⁰Erwin Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2005) Hlm 11.

yang diharapkan, perhatian serius perlu diberikan kepada berbagai dasar pemikiran yang sifatnya fundamental, beberapa diantaranya adalah:

1. Orientasi kerja dalam setiap organisasi adalah efisiensi. Bekerja secara efisiensi berarti menggunakan sumber-sumber yang tersedia seminimal mungkin untuk membuahkan hasil tertentu yang telah ditetapkan dalam rencana.
2. Orientasi kedua dalam penyelenggaraan berbagai kegiatan operasional adalah efektivitas. Yaitu tercapainya berbagai sasaran yang telah ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang sudah dialokasikan untuk melakukan berbagai kegiatan tersebut.
3. Produktivitas, memaksimalkan hasil yang harus dicapai berdasarkan dan dengan memanfaatkan sumber dana dan daya yang telah dialokasikan sebelumnya.
4. Pengawasan dilakukan pada waktu berbagai kegiatan sedang berlangsung dan dimaksudkan untuk mencegah jangan sampai terjadi penyimpangan, penylewengan dan pemborosan.
5. Tidak ada manajer yang dapat mengelak dari tanggung jawab melakukan pengawasan karena para pelaksana adalah manusia yang tidak sempurna.

6. Pengawasan akan berjalan dengan lancar apabila proses dasar pengawasan diketahui dan ditaati. Yang dimaksud dengan proses dasar itu adalah penentuan standart hasil kerja, pengukuran hasil pekerjaan, koreksi terhadap penyimpangan yang mungkin terjadi.¹¹

3. Prinsip-prinsip Manajemen

Menurut Fanyol ada empat belas prinsip manajemen, diantaranya yaitu:

- a. Devinisi Kerja, yaitu peningkatan efisiensi melalui reduksi hal-hal yang tidak perlu, meningkatkan output, dan menyederhanakan pelatihan kerja.
- b. Otoritas, otoritas yang baik untuk memberikan perintah melalui kekuasaan yang sangat dipatuhi. Otoritas memberikan pertanggung jawaban dalam melaksanakan tugas dan kewajiban.
- c. Disiplin, disiplin menyatakan secara tidak langsung patuh terhadap peraturan organisasi, kejelasan pernyataan persetujuan antara organisasi dan anggota sangat diperlukan, dan disiplin kelompok tergantung dengan kualitas kepemimpinan.

¹¹ Sondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, (Jakarta: Bina Aksara, 1989), Hlm 173

- d. Kasatuan Komando, setiap anggota harus menerima perintah dari seorang atasannya. Ketaatan terhadap prinsip ini menghindarkan pembagian otoritas dan disiplin.
- e. Kesatuan Arah, kegiatan yang sama diarahkan untuk mencapai satu tujuan harus dikelompokkan bersama oleh seorang manajer.
- f. Subordinat Minat Individu, minat individu dan kelompok dalam sebuah organisasi tidak melebihi minat organisasi secara keseluruhan, (mengutamakan kepentingan umum dari pada individu).
- g. Penggajian, kompensasi harus terbuka dan memuaskan anggota dan organisasinya.
- h. Sentralisasi, manajer harus menguasai tanggung jawab final, tetapi ia harus memberi bawahannya otoritas yang cukup untuk melaksanakan tugas dengan sukses.
- i. Rentang Kendali, merupakan rentang supervisor dari otoritas di atas ke bawahnya, garis otoritas harus jelas dan dipatuhi setiap waktu.
- j. Perintah, manusia dan sumber daya material harus di koordinasikan sesuai dengan tempat dan waktu yang tepat.
- k. Pemerataan, keinginan pemerataan dan persamaan perlakuan yang di aspirasikan manajer terhadap seluruh bawahannya.

- l. Stabilitas Personal, kesuksesan organisasi memerlukan kestabilan tempat kerja. Manajer mempraktikkan keharusan komitmen jangka panjang anggota terhadap organisasinya.
- m. Inisiatif, anggota harus didorong untuk mengembangkan dan melaksanakan rencana peningkatan.
- n. Semangat Tim, manajer harus mendukung dan memelihara kerja tim, semangat tim, dan rasa kebersamaan senasib dan seperjuangan anggotanya.¹²

B. Kualitas Bimbingan Ibadah Haji

1. Pengertian Bimbingan Ibadah Haji

a. Pengertian Bimbingan

Secara etimologis bimbingan merupakan terjemahan dari kata *Guidance* berasal dari kata kerja *To Guide* yang mempunyai arti menunjukkan, membimbing, menuntun atau membantu. sedangkan secara terminology bimbingan adalah suatu proses membantu individu melalui usaha sendiri untuk menemukan dan mengembangkan kemampuan agar memperoleh kebahagiaan pribadi dan kemanfaatan sosial.¹³

¹² Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta Timur: PT Bumi Aksara, 2013) Hlm 38

¹³Hellen A, *Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: Ciputet Press, 2002) Hlm 3.

Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) bimbingan adalah petunjuk (penjelasan), cara mengerjakan sesuatu, tuntunan, dan juga bimbingan.¹⁴

Menurut *Rohman Natawidjaja* bimbingan adalah proses pemberian bantuan kepada individu yang dilakukan secara berkesinambungan, supaya individu tersebut dapat memahami dirinya, sehingga ia sanggup mengarahkan diri dan dapat bertindak wajar, sesuai dengan tuntutan dan keadaan keluarga serta masyarakat.

Moegiadi mengatakan bahwa bimbingan adalah suatu usaha untuk melengkapi individu dengan pengetahuan, pengalaman, dan informasi tentang dirinya.¹⁵

Sedangkan *Jones (1963)* memberikan pengertian mengenai *guidance* adalah *the assistance given to individuals in making intelligent choices and adjustments in their lives. The ability is not innate it must be developed, the fundamental purpose of guidance is to develop in each individual up to the limit of his capacity,*

¹⁴WJS Poerwodarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PN. Balai Pustaka, 1976), Hlm 152

¹⁵W.S. Winkel dan M.M. Sri Hastuti, *Bimbingan dan Konseling di Instuti Pendidikan*, (Yogyakarta: Media Abadi, 2007) Hlm 29

*the ability to solve his own problems and to make his own adjustments.*¹⁶

H.M Arifin mengemukakan bahwa bimbingan adalah usaha pemberian bantuan kepada seseorang yang mengalami kesulitan baik lahiriah maupun bathiniyah yang menyangkut kehidupan dimasa kini dan masa yang akan datang, bantuan tersebut berupa pertolongan dibidang mental, dengan maksud agar orang yang bersangkutan mampu mengatasi kesulitannya dengan kemampuan yang ada pada dirinya sendiri melalui dorongan dari kekuatan iman dan taqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.¹⁷

Dari uraian yang ada dapat ditarik kesimpulan bahwa bimbingan adalah suatu proses pemberian bantuan kepada orang-orang yang membutuhkan bantuan baik individu maupun kelompok secara terarah dari seorang pembimbing (KBIH) kepada orang yang di bimbing (Calon jamaah Haji) secara terus-menerus baik di tanah air maupun di tanah suci, sehingga mampu mencapai kemandirian secara optimal tanpa harus mengandalkan orang lain.

¹⁶Bimo Walgito, *Bimbingan dan Konseling*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2004) Hlm 3

¹⁷ H.M. Arifin, *Pedoman Bimbingan dan Penyuluhan Agama*, (Jakarta: Golden Terryon Preess, 1992) Hlm 1

b. Ibadah Haji

Haji secara bahasa berasal dari bahasa Arab -حَجٌّ- حَجَّاء yang kemudian diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi Haji.¹⁸ Haji dapat diartikan sebagai mengunjungi, menuju, dan ziarah. Secara istilah haji adalah berkunjung ke baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan, antara lain : wukuf, thawaf, sa'i dan amalan lainnya pada masa tertentu demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridla-Nya.¹⁹

Menurut *Drs, A. Nasir Yusuf*, Haji adalah berkunjung ke Baitullah untuk melaksanakan ihram, thawaf, sa'I dan amalan ibadah lainnya pada masa tertentu demi untuk memenuhi perintah Allah SWT dan mengharapkan keridhoannya.

Ahmad Ramali mengatakan bahwa haji adalah menuju tempat yang dimuliakan, dan menurut hukum syara' amalan peribadatan di tanah suci dengan cara dan syarat tertentu dalam waktu yang tertentu.

M.H Isa Mansur berpendapat bahwa haji adalah salah satu rukun Islam yang wajib ditunaikan oleh setiap

¹⁸ KH. Abdib Bisri, KH. Munawwir AF, *Al-Bisri Kamus Indonesia-Arab Arab-Indonesia*, (Surabaya: Pustaka Progressif, 1999)Hlm 100.

¹⁹Edi Mulyono dan Harun Abu Rofi'ie, *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umroh*, (Jakarta: Trans Media, 2013)Hlm 15

orang Islam baik laki-laki maupun perempuan bila sudah mampu.²⁰

Menuanaikan ibadah haji adalah panggilan suci. Panggilan ini sudah dikumandangkan dalam seruan Al-Qur'an dan Al-Hadist untuk seluruh mukminin dan mukminat.²¹ Sebagaimana firmanNya:

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: *padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim, Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam. (Q.S Ali Imron: 97)*²²

²⁰ Ishak Farid, *Ibadah Haji dalam Filsafat Hukum Islam*, (Jakarta: PT Renika Cipta, 1999), Hlm 45

²¹ Mohammad Anis Adnan, *Sisi Lain Perjalanan Haji*, (Semarang: Syiar Media Publisng, 2013) hlm 1

²² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Al-Jumatul Ali*, (Bandung: CV Penerbit J-Art, 2005) Hlm 63

Dan hadist dari Ibnu Umar r.a bersabda:

بُنِيَ الْإِسْلَامُ عَلَى خَمْسٍ شَهَادَةِ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ
وِإِقَامِ الصَّلَاةِ وَإِيتَاءِ الزَّكَاةِ وَالْحَجِّ وَصَوْمِ رَمَضَانَ

Artinya: “Islam dibangun di atas lima perkara: bersaksi tidak ada sesembahan yang berhak disembah selain Allah dan mengaku Muhammad adalah utusan-Nya, mendirikan shalat, menunaikan zakat, berhaji dan berpuasa di bulan Ramadhan.” (HR. Bukhari dan Muslim).²³

Berdasarkan hukumnya haji dibedakan menjadi dua, yaitu: haji wajib dan haji sunnah. Haji wajib adalah pelaksanaan haji yang pertama kali, atau haji karena nadzar. Sedangkan haji sunnah adalah pelaksanaan haji pada kesempatan berikutnya baik untuk kedua kalinya atau selanjutnya.

Sedangkan menurut cara mengerjakannya, haji dibedakan menjadi tiga, yaitu:

Haji Ifrad: yaitu mengerjakan amalan haji terlebih dahulu, baru kemudian mengerjakan umroh tanpa membayar dam.

Haji Tamattu': yaitu mengerjakan ibadah haji dengan cara mengerjakan ibadah umroh terlebih dahulu baru kemudian mengerjakan amalan ibadah haji, dan harus menyembelih hewan (membayar denda).

²³ Nasir Yusuf, *Problematika Manasik Haji*, (Bandung: Pustaka, 1994), hlm 1

Haji Qiran: yaitu mengerjakan haji dan umroh dalam satu niat dan satu amalan, dan harus membayar dam.²⁴

Jadi dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan bimbingan ibadah haji adalah suatu proses pemberian bantuan secara terarah mengenai ibadah haji, mulai dari rukun haji, sunah haji, wajib haji, serta tata cara manasik haji yang baik dan benar, dari seorang pembimbing (KBIH) kepada orang yang dibimbing (Calon jamaah Haji) secara terus-menerus baik di tanah air maupun di tanah suci, sehingga mampu mencapai kemandirian secara optimal tanpa harus mengandalkan orang lain.

2. Kualitas Bimbingan Ibadah Haji

Penyelenggaraan ibadah haji selalu dikaitkan dengan kualitas. Dalam situasi persaingan global yang semakin kompetitif, persoalan kualitas produk menjadi isu sentral bagi setiap KBIH, kemampuan KBIH untuk meningkatkan kualitas akan menjadi senjata untuk mampu memenangkan persaingan, karena dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepuasan konsumen akan tercapai.

Kualitas adalah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Dalam

²⁴ Nasir Yusuf, *Problematika Manasik Haji*, (Bandung: Penerbit Pustaka, 1994) Hlm 2

konteks penyelenggaraan ibadah haji maka kualitas sudah menjadi harga yang harus dibayar oleh Kementerian Agama RI. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penyelenggaraan ibadah haji merupakan strategi utama agar Kementerian Agama RI dapat dipercaya oleh masyarakat.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb) mutu.²⁵

Menurut Russel (1996) kualitas memiliki beberapa peran penting bagi perusahaan dalam konteks persaingan, yaitu:

1. Kualitas akan meningkatkan reputasi perusahaan, perusahaan yang mampu menghasilkan kualitas dan bisa diterima masyarakat, sebutan kepada perusahaan yang mengedepankan kualitas akan melekat pada perusahaan tersebut. Jika hal ini bisa dipertahankan secara konsisten perusahaan tersebut akan memiliki reputasi perusahaan dimata konsumen yang meningkat.
2. Kualitas akan menurunkan biaya, peningkatan kualitas yang dilakukan perusahaan seringkali mengakibatkan pembengkakan biaya atau antara peningkatan kualitas dengan biaya memiliki korelasi searah.

²⁵ WJS Poerwodarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PN. Balai Pustaka, 1976) Hlm 603

3. Kualitas akan meningkatkan pangsa pasar. Masyarakat saat ini semakin rasional yang hanya akan memilih produk berkualitas dengan harga yang wajar atau bahkan rendah, jika perusahaan mampu memenuhi kualitas produk dengan harga rendah, pangsa pasar akan meningkat.
4. Pertanggung jawaban produk. Perusahaan yang telah menghasilkan produk berkualitas dan diterima konsumen akan selalu berusaha menunjukkan pertanggungjawaban dan mempertahankan kualitas dengan cara menentukan desain, proses, dan penyampaian produk.
5. Kualitas memiliki dampak internasional. Jika kualitas produk diterima konsumen dan mampu dipertahankan secara konsisten dan terus menerus, maka akan membawa dampak semakin dikenalnya produk tersebut dalam lingkup yang semakin luas ditingkat internasional.
6. Penampilan produk atau layanan. Produk akan mudah dikenal konsumen jika kualitas produk telah teruji dari waktu ke waktu. Jika hal tersebut telah tercipta, penampilan produk atau layanan tersebut akan menjadi ikon yang menjadi daya tarik.
7. Mewujudkan kualitas yang dinilai penting. Penentuan spesifikasi produk dilakukan setelah mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta atribut produk yang dinilai penting oleh konsumen. Dengan demikian perusahaan yang berobsesi terhadap kualitas hanya akan

mewujudkan kualitas yang dinilai penting oleh konsumen.²⁶

American Society for Quality Control mengatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Dalam pasal 8 UU No.13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji disebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji oleh pemerintah meliputi unsur kebijakan, pelaksanaan, dan pengawasan. sedangkan dalam hal ini unsur pelaksanaan ibadah haji meliputi 3 aspek utama yaitu:²⁷

1. Pembinaan

Merupakan tahapan bimbingan terhadap calon jamaah haji yang dilaksanakan di tanah air dan di Arab Saudi. Pembinaan terhadap calon jamaah haji di tanah air dilakukan melalui kursus manasik haji yang bertujuan agar masyarakat umum dapat memahami manasik haji dan terdorong untuk melaksanakan ibadah haji agar calon

²⁶ Nursya'bani Purnama, *Manajemen Kualitas Perspektif Global*, (Yogyakarta: Ekonosia, 2006), Hlm 3

²⁷ Kementerian Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2011), Hlm 14

haji dapat memahami haji dan dapat praktik manasik haji dengan benar.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah perihal atau cara membantu menyiapkan apa-apa yang diperlukan seseorang. Dalam konteks haji maka pelayanan berarti perihal atau cara membantu mengurus apa-apa yang dibutuhkan oleh para jamaah haji selama mereka menjalankan ibadah haji.

3. Perlindungan

Yaitu upaya-upaya yang dilakukan untuk menjamin keselamatan dan keamanan jamaah haji baik terhadap gangguan fisik maupun uang dan barang-barang jamaah haji.²⁸

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas bimbingan ibadah haji adalah tingkat baik atau buruknya suatu pelaksanaan haji yang dilakukan oleh penyelenggara ibadah haji yang meliputi aspek pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap para jamaah haji.

²⁸ Kementerian Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2011)Hlm 18

C. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

1. Pengertian KBIH

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) adalah lembaga / yayasan sosial islam yang bergerak di bidang bimbingan manasik Haji terhadap calon jamaah haji baik selama pembekalan di tanah air maupun pada pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) merupakan sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas pembimbingan melalui undang-undang dan telah diperjelas melalui sebuah wadah khusus dalam struktur baru Departemen Agama dengan Subdit Bina KBIH pada Direktorat Pembinaan Haji.

Sebagai sebuah lembaga sosial keagamaan, dalam melaksanakan tugas bimbingannya sudah di atur berdasarkan keputusan Menti Agama Nomor 317 Tahun 2002 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh, yang mereposisi KBIH sebagai badan resmi di luar pemerintah dalam pembimbingan. Dalam hal ini Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) mempunyai kewajiban untuk memberikan bimbingan kepada para jamaah baik di tanah air maupun di tanah suci.

Sebagai sebuah organisasi sosial kemasyarakatan Islam, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan sebuah organisasi berbadan hukum yang mempunyai program

kerja untuk memberikan bimbingan serta pembinaan kepada calon jamaah Haji. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) bertugas memberikan bimbingan kepada calon jamaah haji baik di tanah air atau di Arab Saudi. Meski merupakan organisasi nirlaba KBIH dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap jamaahnya sebagai wujud menjaga kepercayaan mereka. Sehingga, asas pelayanan prima harus diperhatikan dalam setiap program bimbingan yang diberikan KBIH. Pelayanan KBIH dapat dikelompokkan kepada tiga macam: pelayanan administrasi, pelayanan bimbingan di tanah air, dan pelayanan bimbingan di Arab Saudi.²⁹

2. Perizinan KBIH

Keberadaan KBIH harus memperoleh izin Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama setempat atas nama Menteri Agama RI, dan salah satu program/kegiatannya adalah memberikan bimbingan kepada calon/jamaah haji. Untuk dapat ditetapkan sebagai KBIH, harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

²⁹ Departemen Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik (Persepsi Calon/Jamaah Haji Tentang Pembimbingan dan Pelayanan oleh KBIH dan Pemerintah di Indonesia dan Arab Saudi)*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), Hlm 17

- a. Permohonan isin ditujukan kepada Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi dengan rekomendasi Kepala Kantor Departemen Agama Setempat.
- b. KBIH bersangkutan merupakan pengembangan lembaga sosial keagamaan yang telah memiliki akta pendirian.
- c. Memiliki secretariat yang tetap, alamat, dan nomor telepon.
- d. Melampirkan susunan pengurus.
- e. Memiliki pembimbing haji yang di anggap mampu atau telah mengikuti pelatihan pelatih calon haji oleh pemerintah.

KBIH ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama untuk masa berlaku 3 tahun. Penetapan tersebut dapat diperpanjang apabila akreditasi 2 tahun terakhir nilai kinerja paling rendah C (sedang).³⁰

3. Tugas Pokok dan Fungsi KBIH

KBIH mempunyai tugas dan pokok sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan/melaksanakan bimbingan haji tambahan di tanah air maupun sebagai bimbingan pembekalan

³⁰ Departemen Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik (Persepsi Calon/Jamaah Haji Tentang Pembimbingan dan Pelayanan oleh KBIH dan Pemerintah di Indonesia dan Arab Saudi)*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), Hlm 18

- b. Menyelenggarakan/melaksanakan bimbingan lapangan di Arab Saudi
- c. Melaksanakan pelayanan konsultasi, informasi dan penyelesaian kasus-kasus ibadah bagi jamaah di tanah air dan Arab Saudi
- d. Menumbuh kembangkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik haji jamaah yang dibimbingnya.
- e. Memberikan pelayanan yang bersifat pengarahan, penyuluhan dan himbauan untuk menghindari hal-hal yang dapat menimbulkan jinayat haji (pelanggaran-pelanggaran haji)

Sedangkan fungsi KBIH dalam pembimbing meliputi:

- a. Penyelenggara/pelaksana pembimbing haji tambahan di tanah air sebagai bimbingan pembekalan.
- b. Penyelenggara/pelaksana pembimbingan lapangan di Arab Saudi
- c. Pelayanan, konsultasi, dan sumber informasi perhajian
- d. Motivator bagi anggota jamaahnya terutama dalam hal-hal penguasaan ilmu manasik, keabsahan dan kesempurnaan ibadah.³¹

³¹ Departemen Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik (Persepsi Calon/Jamaah Haji Tentang Pembimbingan dan Pelayanan oleh KBIH dan Pemerintah di Indonesia dan Arab Saudi)*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), Hlm 19

BAB III
PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN DAN PENINGKATAN
KUALITAS BIMBINGAN IBADAH HAJI PADA KELOMPOK
BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) NAHDLATUL ULAMA
(NU) KOTA SEMARANG

A. Gambaran Umum Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)
NU Kota Semarang

1. Sejarah Lahirnya KBIH NU Kota Semarang

Sejarah berdirinya KBIH NU Kota Semarang adalah melihat banyaknya kiyai dan ustadz yang memberikan bimbingan ibadah haji adalah tokoh NU Kota Semarang, dari situlah pengurus NU Kota Semarang menyimpulkan bahwa NU Kota Semarang mempunyai modal yaitu tenaga ahli untuk membimbing para calon jamaah haji. Selain itu banyak sekali tokoh NU yang memiliki KBIH, sedangkan NU sendiri tidak memiliki KBIH. Atas dasar tersebut, para pengurus NU Kota Semarang merasa memiliki kewajiban untuk menghantarkan jamaahnya menuju efektifitas kegiatan seperti haji kearah kesempurnaan.

Dengan landasan tersebut, maka Pengurus Cabang Nahdlatul Ulama (PC NU) Kota Semarang sebagai salah satu organisasi keagamaan merasa terpenggil untuk andil dalam mendukung pelaksanaan ibadah haji yang baik melalui pelayanan bimbingan ibadah haji. Sehingga pada tanggal 25 Mei 2002 oleh Pengurus Cabang Nahdlatul Ulama Kota

Semarang mendirikan KBIH NU yang dimotori oleh Drs. KH. Ahmad Hadlor Ihsan (Rais Syuriyah PCNU Kota Semarang). Dan pada tanggal 30 Juni 2003 Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang mendapatkan Ijin Operasional Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dengan SK Kanwil Depag Jateng Nomor : Wk/4.a/Hj.02/1405/2003¹

2. Tujuan Pendirian

Dalam sebuah organisasi diperlukan tujuan yang jelas, agar organisasi tersebut lebih terarah dan terorganisir dengan baik. Tujuan didirikannya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama kota Semarang adalah: “Mendampingi Jama’ah dalam menjalankan Ibadah Haji sesuai dengan kaidah Fiqh & Amaliah Ahlussunnah wal Jama’ah menuju haji mabrur.”²

3. Visi dan Misi KBIH NU Kota Semarang

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama kota Semarang merupakan sebuah organisasi yang tentu mempunyai Visi dan Misi yang jelas, tanpa adanya Visi dan Misi yang jelas organisasi tidak bisa dikatakan sebagai sebuah organisasi, dengan adanya Visi dan Misi yang jelas organisasi akan semakin terarah. Adapun Visi

¹ Wawancara dengan KH. Ahmad Nadlor Ihsan, pada tanggal 18 Maret 2015

² Dokumen KBIH NU Kota Semarang

dan Misi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama kota Semarang adalah sebagai berikut:

Visi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama kota Semarang:

“Haji mabrur berdasarkan nilai-nilai Ahlussunnah Wal Jama’ah.”

Misi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama kota Semarang:

- Membimbing ibadah haji dengan menggunakan fiqih Ahlussunnah Wal Jama’ah
- Mengadakan pendampingan calon jama’ah haji baik dari tanah air sampai ke tanah suci (Mekah dan Madinah)
- Memberikan materi manasik haji yang memadai dan komprehensif.³

4. Struktur Organisasi KBIH NU Kota Semarang

Dalam sebuah organisasi tentunya dibutuhkan struktur organisasi yang jelas agar organisasi tersebut bisa berjalan dengan lancar, begitu halnya dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama kota Semarang, yang mana dalam progam kerjanya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama kota Semarang tidak hanya memberikan bimbingan ibadah haji di tanah air sampai ketanah suci, tetapi juga memberikan bimbingan pasca ibadah haji yaitu melalui pengajian Ahad Pahing 7-9 dalam wadah

³ Dokumen KBIH NU Kota Semarang

Jamiyyatul Hujjaj Nahdlatul Ulama (JHNU) dengan tujuan untuk memelihara kemabruran haji. Berikut adalah struktur kepengurusan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama kota Semarang.

**Susunan Kepegurusan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)
Nahdlatul Ulama Kota Semarang Masa Khidmat 2011-2016**

Penanggung Jawab : Pengurus Cabang Nahdlatul Ulama
Kota Semarang

Pembimbing : Drs. K.H. A. Hadlor Ihsan
K.H. Kharis Shodaqhoh
K.H. Ahmad Rohibin Hamdan
Drs. K.H. A. Busyairi Harits
K.H. A. Syamhudi, S.Pd
Drs. H. Anasom, M.Hum
Hj. Aminah
dr. Hj. Siti Masfufah, M.Kes

Ketua : Drs. H. Abdul Wahid, SH.

Sekretaris : H. A. Jumarno, S.Ag, M.Pdi

Wakil Sekretaris : Sanjaya, S.Ag.

Bendahara : Drs. H. Turmudhi

Wakil Bendahara : H.M. Iqbal Bayu Agustin, SE

Bidang-Bidang

- I. Diklat dan Pembinaan Pasca Haji** : H. Idris Imron, S.IP
Drs.H.Fathurrohman
- II. Sie. Sarana Prasarana** : H. Sufiat H. Eko Sulistiyo
- III. Sie. Publikasi dan Humas** : H. Hasan Fauzi, S.Kom.
H. Asmu'i
- IV. Kesehatan** : dr. Hj. Siti Masfufah,M.Kes.
dr. H. Ahmadi NH, Sp.Kj⁴

B. Pelaksanaan Bimbingan Ibadah Haji KBIH NU Kota Semarang

Dalam memberikan bimbingan kepada jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama kota Semarang membaginya menjadi dua, yaitu bimbingan yang diberikan sebelum dan bimbingan yang diberikan sesudah ibadah haji, yang dikelompokkan menjadi dua progam, diantaranya yaitu:

1. Pembimbingan dan Pendampingan di Tanah Air sampai Tanah Suci

Dalam memberikan bimbingan dan pendampingan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama kota Semarang menawarkan bebarapa paket, yaitu paket bimbingan di tanah Air dan paket bimbingan di tanah suci, selain itu juga ada paket atribut, di bawah ini adalah paket

⁴ Dokumen KBIH NU Kota Semarang

yang ditawarkan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama kota Semarang kepada para jamaah

a. Paket bimbingan di tanah air berupa:

Panduan Perjalanan Haji	: 1 kali
Manasik Haji	: 6 kali
Kesehatan	: 1 kali
Informasi Umum	: 2 kali

b. Bimbingan di Arab Saudi

Umrah Sunnah	: 7 kali
Thawaf	: 10 kali
Sa'I	: 7 kali
Wukuf	: 1 kali
Mabid di Muzdalifah dan Mina	: 1 kali
Melontar Jumroh	: 4 kali
Dam dan Qurban	: 2 kali
Ziarah	: 6 kali
Penyelesaian Kasus	: 4 kali

c. Paket Atribut Berupa : Jaket , Slayer , Tas,
Buku Manasik, Block Note, Stiker

Dalam memberikan bimbingannya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama kota Semarang memberikan materi-materi sebagai bekal para jamaah untuk melakukan ibadah haji di tanah suci, untuk itu materi yang di berikan berkaitan dengan ibadah haji, berikut adalah materi

yang di berikan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama kota Semarang kepada para jamaah:

- Tauhid Haji
- Fiqih Haji
- Haji Wanita
- Sejarah dan Filsafat Haji
- Tasawuf dan Akhlaq Haji
- Do'a – do'a Mustajabah Haji
- Amalan – amalan Sunnah Haji
- Kesehatan Haji
- Pengenalan adat – istiadat Masyarakat Makkah Madinah
- Bahasa arab pasaran /harian
- Praktik Manasik
- Teknik pengemasan barang bawaan

Materi tersebut sangatlah penting untuk di kuasai dan di pahami oleh para jamaah, maka dari itu dalam memberikan bimbingannya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama kota Semarang menunjuk pembimbing yang benar-benar sudah berpengalaman dan berkompeten dalam bidangnya, sehingga para jamaah bisa dengan mudah menerima apa yang di sampaikan oleh pembimbing, selain itu para jamaah juga bisa dengan mudah mengimplementasikan materi yang di sampaikan oleh pembimbing, karena itu berkaitan dengan diterima atau tidaknya ibadah haji para jamaah, diantara pembimbing-

pembimbing Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama kota Semarang adalah:

1. Drs. K.H. A. Hadlor Ihsan
2. K.H. Kharis Shodaqhoh
3. K.H. Ahmad Rohibin Hamdan
4. Drs. K.H. A. Busyairi Harits
5. K.H. A. Syamhudi, S.Pd
6. Drs. H. Anasom, M.Hum
7. Hj. Aminah
8. dr. Hj. Siti Masfufah, M.Kes⁵

Jamaah yang mengikuti bimbingan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama kota Semarang tidak hanya mendapatkan bimbingan di tanah air melainkan juga bimbingan di tanah suci, itu terbukti karena Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama kota Semarang dalam setiap tahunnya selalu mengirimkan pengurus sebagai petugas haji, baik sebagai Pembina maupun pendamping, untuk mendampingi dan membina jamaah bimbingan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama kota Semarang di Arab Saudi, hal tersebut dilakukan karena pengurus benar-benar memperhatikan jamaah binaannya karena hal tersebut sangatlah penting dan menyangkut diterima atau tidaknya ibadah haji seseorang.

⁵ Wawancara dengan H. A. Jumarno, S.Ag, M.Pdi, pada tanggal 10 Maret 2015 dan Dokumentasi KBIH NU Kota Semarang

2. Pemeliharaan Kemabruran Haji dengan Pengajian Ahad Pahing 7-9, dalam Wadah JHNU.

Setelah para jamaah selesai melakukan ibadah haji dan kembali lagi ketanah Air, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama kota Semarang memberikan bimbingannya melalui wadah Jamiyyatul Hujjaj Nahdlatul Ulama (JHNU), JHNU merupakan sebuah organisasi di bawah naungan KBIH NU kota Semarang yang mana memberikan bimbingan kepada jamaah pasca ibadah haji, dengan tujuan menjaga silaturahmi antar jamaah dan membina kekerabatan sesama alumni serta memelihara kamabruran jamaah haji bimbingan KBIH NU Kota Semarang.

Kegiatan JHNU dilakukan selama empat puluh hari (selapanan) sekali, tepatnya pada hari Ahad Pahing, mulai pukul 07.00-09.00 WIB bertempat di gedung pertemuan Nahdlatul Ulama Kota Semarang Jl. Puspogiwang I No. 47 Semarang. Selain memelihara silaturahmi antar jamaah dan memelihara kemabruran jamaah haji, JHNU juga dibentuk untuk mendekatkan diri kepada Allah, diantara kegiatan-kegiatan yang dilakukan JHNU kota Semarang diantaranya adalah: Tahtimul Qur'an bil Ghoib minimal 1 Juz, Istighosah, Asmaul Husna, Sholawat Ulama, Tahlil Birrul Walidain, serta dialog interaktif tentang Aswaja.

Selain pengajian setiap Ahad Pahing kegiatan JHNU yang adalah ziarah ke walisongo serta ulama-ulama selama setahun

sekali, kegiatan tersebut dilakukan dengan tujuan menunjukkan kepada para jamaah makam para waliyullah dan mendoakan secara langsung para pejuang Agama Islam.⁶

C. Jumlah Jamaah Bimbingan KBIH NU Kota Semarang Dari Tahun Ke Tahun

Pada awal berdirinya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlatul Ulama Kota Semarang jumlah jamaah yang mengikuti bimbingan di bawah naungan KBIH NU adalah 34 jamaah, akan tetapi seiring dengan berjalannya waktu jumlah jamaah semakin tahun semakin bertambah meskipun terkadang juga menurun, berikut data perkembangan jumlah jamaah binaan KBIH NU kota Semarang dari tahun ke tahun.⁷

TAHUN	JUMLAH JAMAAH
1424 H/ 2003 M	34 Jamaah
1425 H/ 2004 M	40 Jamaah
1426 H/ 2005 M	56 Jamaah
1427 H/ 2006 M	64 Jamaah
1428 H/ 2007 M	74 Jamaah
1429 H/ 2008 M	103 Jamaah
1430 H/ 2009 M	75 Jamaah
1431 H/ 2010 M	119 Jamaah
1432 H/ 2011 M	84 Jamaah
1433 H/ 2012 M	86 Jamaah
1434 H/ 2013 M	90 Jamaah

⁶ Wawancara dengan H. A. Jumarno, S.Ag, M.Pdi, pada tanggal 10 Maret 2015

⁷ Wawancara dengan H. A. Jumarno, S.Ag, M.Pdi, pada tanggal 10 Maret 2015

1435 H/ 2014 M	92 Jamaah
1436 H/ 2015 M	101 Jamaah

Table 1: Perkembangan Jamaah Bimbingan KBIH NU
Kota Semarang 2003-2015

D. Penerapan Fungsi Manajemen Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang

Dalam melaksanakan bimbingannya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen dalam setiap pengelolaannya, agar bisa mencapai tujuan yang telah diterapkan secara efektif dan efisien. Berikut adalah penerapan fungsi-fungsi manajemen pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang.

1. Penerapan Fungsi Perencanaan

Fungsi menejemen yang pertama di terapkan oleh KBIH NU kota Semarang adalah fungsi perencanaan, perencanaan yang di buat oleh KBIH NU kota Semarang yaitu meliputi:

a. Perekrutan Calon Jamaah Haji

Organisasi Nahdlatul Ulama adalah organisasi yang besar jumlah jamaahnya, namun dalam melakukan perekrutan calon jamaah haji bukan berarti dapat dilakukan dengan mudah, dalam melakukan perekrutan calon jamaah haji biasanya pengurus KBIH NU kota Semarang memanfaatkan media massa untuk mendapatkan jamaah, yaitu dengan memasang iklan di koran, serta brosur. Selain itu juga bekerja sama dengan

seluruh pengurus Nahdlatu Ulama kota Semarang baik di lingkungan cabang maupun pusat, dan yang terakhir adalah melalui alumni bimbingan KBIH NU kota Semarang yang biasanya tanpa diminta langsung mempromosikan KBIH NU kota Semarang dari mulut ke mulut karena merasa puas dengan bimbingan yang di berikan KBIH NU kota Semarang.⁸

b. Bimbingan di Tanah Air (Sebelum Berangkat)

Dalam memberikan bimbingan KBIH NU kota Semarang menyusun tim guna penyelenggaraan bimbingan di tanah air, tim tersebut dibagi menjadi dua, yaitu tim pelaksana teknis dan tim penyusun materi bimbingan ibadah haji. Tim pelaksana teknis bertugas untuk mempersiapkan kebutuhan-kebutuhan yang bersifat teknis, seperti tempat bimbingan, konsumsi, penguat suara, alat peraga, dsb. Sedangkan tim penyusun materi bimbingan bertugas untuk merancang jadwal bimbingan manasik haji yang meliputi materi apa yang akan disampaikan dan siapa yang akan menyampaikan materi, bagaimana system penyampaian materinya dan kapan materi tersebut akan di sampaikan.

Dengan adanya kedua tim tersebut diharapkan bimbingan ibadah haji dapat berjalan dengan lancar, serta

⁸ Wawancara dengan KH. Ahmad Nadlor Ihsan, pada tanggal 18 Maret 2015

para jamaah haji mampu menerima dan mengamalkan apa yang disampaikan oleh pemateri dengan baik.⁹

Berikut adalah jadwal manasik haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang tahun 2015

**JADWAL MANASIK HAJI KBIH NU KOTA SEMARANG
TAHUN 2015**

NO	HARI/TANGGAL/ JAM	MATERI	PEMBIMBING
1	Ahad, 11 Jan 2015 13.00-15.30 WIB	Silaturrahmi Dan Pembukaan Manasik, Profil Kbih Nu	Pengurus KBIH NU
2	Ahad, 25 Jan 2015 13.00-15.30 WIB	Perjalanan Haji Gelombang I Dan Ii (Tamattu', Ifrad. Dan Qiron)	H. abdul wahid, SH Drs. KH. A. Hadlor Ihsan
3	Ahad, 1 feb 2015 13.00-15.30 WIB	Kebijakan Pemerintah I Adat Istiadat Dan Sejarah Masyarakat Arab	Kepala Kemenag Kota Semarang Drs. H. Anasom, M.Hum
4	Ahad, 15 Feb 2015 13.00-15.30 WIB	Fiqh Sholat I Perjalanan Umroh	KH. Rohibin hamdan Drs. KH. A Hadlor Ihsan
5	Ahad, 1 Maret 2015 13.00-15.30 WIB	Fiqh Haji I (Hukum, Wajib, Rukun Ihram, Dan Dam)	Drs. KH. A Hadlor Ihsan
6	Ahad, 8 Maret 2015 13.00-15.30 WIB	Hikmah Ibadah Haji Fiqh Haji Wanita I	KH. Baidlowi Shomad Hj. Aminah,

⁹ Wawancara dengan H. A. Jumarno, S.Ag, M.Pdi, pada tanggal 10 Maret 2015

			S.Pd.I
7	Ahad, 15 Maret 2015 13.00-15.30 WIB	Kebijakan Pemerintah II Fiqh Haji 2 (Miqot, Towaf, Sa'i Dan Tahallul)	Kepala Kemenag Kota Semarang Drs. KH. A Hadlor Ihsan
8	Ahad, 22 Maret 2015 13.00-15.30 WIB	Kesehatan Haji Fiqh Haji Wanita II	dr. Hj. Masfufah, M. Kes Hj. Aminah, S.Pd.I
9	Ahad, 29 Maret 2015 13.00-15.30 WIB	Tasawuf / Akhlaq Haji	Drs. KH. A Busyairi Harits, M.Ag
10	Ahad, 5 April 2015 13.00-15.30 WIB	Senam Kesehatan Haji	dr. Hj. Masfufah, M.Kes
11	Ahad, 12 April 2015 13.00-15.30 WIB	Kiat-Kiat Memperoleh Haji Mabrur, Fiqh Haji 3 (Wuquf, Mabit Muzdalifah, Mina, Jamarot, Nafar)	KH. Ubaidillah Shodaqoh Drs. KH. A Hadlor Ihsan
12	Ahad, 19 April 2015 13.00-15.30 WIB	Praktek I	Drs. KH. A Hadlor Ihsan Pengurus KBIH NU
13	Ahad, 26 April 2015 13.00-15.30 WIB	Prektek II	Drs. KH. A Hadlor Ihsan Drs. KH. A Hadlor Ihsan
14	Ahad, 10 Mei 2015 13.00-15.30 WIB	Kiat-Kiat Memperoleh Haji Mabrur Fiqh Sholat 2	Drs. KH. A. Syamhudi, M.Pd.I KH. Rohibin Hamdan
15	Ahad, 17 Mei 2015 13.00-15.30 WIB	Tempat-Tempat Mustajabah Dan Bersejarah Di	KH. Baidlowi H. A Jumarno.

		Makkah & Madinah Gambaran Kegiatan Keseharian Di Tanah Suci	S.Ag
16	Ahad, 24 Mei 2015 13.00-15.30 WIB	Pendalaman Materi I	Drs. KH. A Hadlor Ihsan
17	Ahad, 31 Mei 2015 13.00-15.30 WIB	Pembentukan Regu Dan Rombongan	H. Abdul Wahid, SH H. A. Jumarno, S.Ag
18	Ahad, 21 Juni 2015 13.00-15.30 WIB	Pendalaman Materi 2	Hj. Aminah, S.Pd.I
19	Ahad, 5 Juli 2015 13.00-15.30 WIB	Pendalaman Materi 3	H. Abdul Wahid, SH
20	Ahad, 16 Agustus 2015 13.00-15.30 WIB	Pengajian Ahad Pahing 7-9 Dan Pelepasan Jamaah Calon Haji	Pengurus KBIH NU

Table 2: Jadwal Manasik KBIH NU Kota Semarang Tahun 2015

2. Bimbingan di Tanah Suci

Jamaah haji binaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang tidak hanya mendapatkan pendamping dan Pembimbing di tanah air saja, melainkan juga sampai ke tanah suci. Karena setiap tahunnya KBIH NU Kota Semarang selalu mendelegasikan pengurusnya ke Arab Saudi untuk mendampingi dan membimbing para jamaah haji binaan KBIH NU Kota Semarang.¹⁰

¹⁰ Wawancara dengan H. A. Jumarno, S.Ag, M.Pdi, pada tanggal 10 Maret 2015

a. Bimbingan di Tanah Air (Pasca Ibadah Haji)

Dalam progam kerjanya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang tidak hanya memberikan bimbingan di tanah air sampai ke tanah suci, melainkan juga meberikan bimbingan setelah jamaah haji selesai melaksanakan haji, yaitu melalui pengajian yang dilaksanakan setiap Ahad Pahing dalam wadah Jamiyyatul Hujjaj Nahdlatul Ulama atau yang lebih di kenal dengan nama JHNU.

JHNU merupakan sebuah organisasi yang dibentuk dengan tujuan untuk memelihara kemabruran jamaah haji binaan KBIH NU Kota Semarang, selain itu JHNU juga menuntun jamaah untuk tetap meningkatkan ibadahnya pasca menjalankan ibadah haji, kegiatan yang dilakukan oleh JHNU adalah ritual-ritual yang biasa menjadi amalan kaum nahdliyyin dan yang pernah dilakukan di tanah suci. Kegiatan tersebut biasanya dilakukan setiap selapanan sekali, yaitu setiap hari Ahad Pahing mulai pukul 07.00-09.00 WIB yang bertempat di gedung majlis ta'lim Puspogiwang.¹¹

3. Penerapan Fungsi Penggorganisasian

Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen yang kedua, dalam hal ini pengorganisasian merupakan proses

¹¹ Wawancara dengan H. A. Jumarno, S.Ag, M.Pdi, pada tanggal 10 Maret 2015

pengelompokan sesuatu dan proses pembagian *Job Description* sehingga tercapai suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai satu kesatuan yang utuh dalam proses pencapaian tujuan.

Pengorganisasian akan memudahkan di dalam penyusunan rencana program, menetapkan tenaga-tenaga pelaksana yang tepat, dan sesuai dengan profesinya, itu semua akan mempermudah dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengorganisasian sangat penting dalam manajemen, karena pengorganisasian akan memudahkan pencapaian tujuan dalam organisasi.

KBIH NU Kota Semarang telah menerapkan fungsi pengorganisasian mulai dari awal terbentuknya, itu terbukti dengan adanya struktur organisasi yang jelas dalam kepengurusan KBIH NU Kota Semarang. Sehingga dengan adanya struktur organisasi yang jelas tersebut dapat memudahkan pengurus KBIH NU Kota Semarang untuk mencapai tujuan didirikannya KBIH NU tersebut. Selain itu, adanya pembagian *Job Description* kepada masing-masing pengurus dalam setiap pelaksanaan bimbingan ibadah haji sehingga setiap pengurus mengerjakan dan bertanggung jawab melaksanakan tugas yang telah diberikan.¹²

¹² Wawancara dengan H. A. Jumarno, S.Ag, M.Pdi, pada tanggal 10 Maret 2015

4. Penerapan Fungsi Penggerakan

Penggerakan (Actuating) merupakan fungsi manajemen yang sangat penting, karena penggerakan merupakan fungsi yang secara langsung berhubungan dengan manusia, untuk itu diperlukan tindakan serta usaha tersendiri agar mampu menggerakkan bawahan untuk dapat action, adapun bentuk penerapan fungsi penggerakan dalam KBIH NU Kota Semarang adalah sebagai berikut:

a. Aplikasi Perekrutan Calon Jamaah Haji

Perekrutan calon jamaah haji yang dilakukan oleh KBIH NU Kota Semarang dengan cara memanfaatkan media massa untuk mendapatkan jamaah, yaitu dengan memasang iklan di koran, serta brosur. Selain itu juga bekerja sama dengan seluruh pengurus Nahdlatu Ulama kota Semarang baik di lingkungan cabang maupun pusat, dan yang terakhir adalah melalui alumni bimbingan KBIH NU kota Semarang.

Dalam melakukan perekrutan calon jamaah haji, mereka di minta bantuannya untuk memberikan informasi bahkan promosi pada jamaahnya melalui pengajian-pengajian, yasinan dan pertemuan-pertemuan lainnya untuk mengitu bimbingan ibadah haji di KBIH NU Kota Semarang bagi mereka yang hendak melaksanakan ibadah haji.

Untuk menarik simpati calon jamaah haji, pengurus memberikan pelayanan total kepada calon jamaah haji, pengurus mendampingi para jamaah haji dalam pendaftaran, pembayaran, pemberkasan bahkan sampai mengambil taspun jamaah haji mendapatkan pendampingan dari pengurus, hal tersebut dilakukan pengurus karena pengurus melihat masih banyaknya jamaah haji yang kurang memahami dan bahkan tidak tahu sama sekali mengenai apa yang harus mereka lakukan tanpa adanya pendampingan dari orang-orang yang sudah berpengalaman. Terutama pada masalah materi yang harus mereka kuasai, karena biar bagaimanapun memahami dan menguasai materi perhajian adalah suatu keharusan bagi jamaah haji, karena itu berkaitan dengan diterima atau tidaknya ibadah seseorang.

Dari sistem perekrutan calon jamaah haji yang dilakukan oleh pengurus tersebut membuahkan hasil jumlah yang baik, berikut adalah data jumlah jamaah haji binaan KBIH NU Kota Semarang pada tahun 2015.

**DAFTAR JAMAAH HAJI BINAAN KBIH NU KOTA
SEMARANG TAHUN 2015**

No	Nama	Alamat	Kecamatan
1	Suhudi	Purwoyoso Semarang	Ngalian
2	Murifah	Purwoyoso Semarang	Ngalian
3	Mustatian	Kp. Banaran RT. 04/05 Sekaran	Gunungpati
4	Zulfah	Kp. Banaran RT. 04/05 Sekaran	Gunungpati

5	Munjiyatun	Kp. Banaran RT. 04/05 Sekaran	Gunungpati
6	Zunaidi	Patemon RT. 02/02	Gunungpati
7	Suratmi	Patemon RT. 02/02	Gunungpati
8	Muhaimin	Kandri RT. 05/01	Gunungpati
9	Sudardi	Sekaran RT. 01/01	Gunungpati
10	Mardiyah	Sekaran RT. 01/02	Gunungpati
11	Warsini	Sekaran RT. 01/03	Gunungpati
12	Sri Mahroah	Banaran RT. 02/06	Gunungpati
13	Rochatun	Jl. Stasiun II RT. 04/02 Jerakah Tugu	Tugu
14	Heru Suharyono	Wonosari RT. 02/05 Ngalian Semarang	Ngalian
15	Yepi Witanti	Wonosari RT. 02/05 Ngalian Semarang	Ngalian
16	Soebiantoro	Candi Prambanan Baru VIII K.528 RT. 09/04 Kalipancur	Semarang Barat
17	Rustini Anggraini	Candi Prambanan Baru VIII K.528 RT. 09/04 Kalipancur	Semarang Barat
18	Hasan Bisri	Jl. Sendangguwo Raya No.09 RT. 01/09	Pedurungan
19	Muniroh	Jl. Sendangguwo Raya No.09 RT. 01/10	Pedurungan
20	Busran	Jl. Kencanawungu Tengah I No. 6 RT. 01/04 Karangayu	Semarang Barat
21	Surifah	Jl. Kencanawungu Tengah I No. 6 RT. 01/04 Karangayu	Semarang Barat
22	Komariyah	Mangkangkulon RT. 04/04 Tugu Semarang	Tugu
23	Sutaman	Mangunharjo RT. 05/03 Tugu Semarang	Tugu
24	Sri Indriyaningsih	Mangunharjo RT. 05/03 Tugu Semarang	Tugu
25	Suwarjo	Mangunharjo RT. 04/02 Tugu Semarang	Tugu
26	Supriyati	Mangunharjo RT. 04/02 Tugu Semarang	Tugu

27	Sapuan	Mangunharjo RT. 03/01 Tugu Semarang	Tugu
28	Yuni Murwaenah	Mangunharjo RT. 03/01 Tugu Semarang	Tugu
29	M. Rosyid	Kemantren RT. 03/05 Wonosari	Ngalian
30	Kamyati	Kemantren RT. 03/05 Wonosari	Ngalian
31	Suwarto	Kemantren RT. 03/05 Wonosari	Ngalian
32	Muttatun	Mangkang Wetan RT. 01/05	Tugu
33	Abdullah	Sekaran Gunungpati Semarang	Gunungpati
34	Nur Hamidah	Sekaran Gunungpati Semarang	Gunungpati
35	Hardiman	Tugurejo RT. 02/05 Tugu Semarang	Tugu
36	Asyifah	Tugurejo RT. 02/05 Tugu Semarang	Tugu
37	Ikhrom. Dr.	Tugurejo RT. 02/01 Tugu Semarang	Tugu
38	Uswatun Chasanah. Dra.	Tugurejo RT. 02/01 Tugu Semarang	Tugu
39	Muhammad Qolyubi	Tugurejo RT 01 RW 01	Tugu
40	Solihatul Masyhariah	Tugurejo RT 01 RW 01	Tugu
41	Slamet Janawi	Tugurejo RT. 04/05 Tugu Semarang	Tugu
42	Rudianto	Kp. Pompa No. 264 RT. 01/02 Kauman	Semarang Tengah
43	Ischiliyah	Kp. Pompa No. 264 RT. 01/02 Kauman	Semarang Tengah
44	Ari Darmawan	Jl. Majapahit 338-B RT. 02/03 Palebon	Pedurungan
45	Syifak	Jl. Majapahit 338-B RT. 02/03	Pedurungan

	Nurlaili Ifadah	Palebon	
46	Istianah	Jl. Melati Baru II No. 25 RT. 04/06 Mlati Baru	Semarang Timur
47	Kolawi	Wates RT. 03/02 Ngalian Semarang	Ngalian
48	Karminah	Wates RT. 03/02 Ngalian Semarang	Ngalian
49	Sandili	Jl. Galungan II/61 Krapyak	Semarang Barat
50	Enny Sofia	Jl. Galungan II/61 Krapyak	Semarang Barat
51	AH. Miftah AR	Dk. Tanjungsari RT. 07/05 Tambakaji	Ngalian
52	Muannisah	Dk. Tanjungsari RT. 07/05 Tambakaji	Ngalian
53	Sri Nur Hidayati	Wates RT. 03/02 Ngalian Semarang	Ngalian
54	Khudri	Jl. Stasiun Mangunharjo Tugu Semarang	Tugu
55	Suprihati	Jl. Stasiun Mangunharjo Tugu Semarang	Tugu
56	Nurhadi	Mangkangkulon RT. 02/04 Tugu Semarang	Tugu
57	Subiati	Mangkangkulon RT. 02/04 Tugu Semarang	Tugu
58	Nur Sholikin Dimiyati	Mangkang Wetan Tugu Semarang	Tugu
59	Kumaesaroh	Mangkang Wetan Tugu Semarang	Tugu
60	M. Isa Ansori Machrus	Jl. Bangau I No. 12 Perum Rumpun DiponegoroMangunharjo	Tembalang
61	Irabawati Khalil Prawiro	Jl. Bangau I No. 12 Perum Rumpun DiponegoroMangunharjo	Tembalang
62	Rapidsyah	Jl. Prof. DR. Hamka BPI Blok	Ngaliyan

		I/14	
63	Malaratina	Jl. Prof. DR. Hamka BPI Blok I/14	Ngaliyan
64	Siti Aminah	Jl. Taman Karonsih Slt XII/779 12/6	Ngaliyan
65	Mustaghfiroh	Mangkang Kulon RT 02 RW 03	Tugu
66	Muchamad Muchid	Pandana Merdeka RT 08 RW 03	Ngaliyan
67	Sri Nuryanah	Pandana Merdeka RT 08 RW 03	Ngaliyan
68	Atminah	Purwoyoso Semarang	Ngaliyan
69	Ristiono Kartubi	Mayangsari RT 06 RW 02 Kalipancur	Ngaliyan
70	Muryati	Mayangsari RT 06 RW 02 Kalipancur	Ngaliyan
71	Slamet	Banaran RT. 02 RW 04	Gunungpati
72	Zaenal Arifin	Jl. Siliwangi 26 Jrakah	Tugu
73	Umi Zakiyah	Jl. Siliwangi 26 Jrakah	Tugu
74	Toyib	Jl. Panda Timur III No. 45	Pedurungan
75	Sulami	Mangunharjo RT 06 RW 03	Tugu
76	Kasmanah	Banaran RT 02 RW 05 No. 14	Gunungpati
77	Jumarno	Sekaran RT 04 RW 4	Gunungpati
78	Muhiyar	Perumahan Pandana Merdeka Blok L/8 Ngalian	Ngalian
79	Raisah Riskawati	Perumahan Pandana Merdeka Blok L/8 Ngalian	Ngalian
80	Cha'ajir	Beringin Wetan RT. 05/08	Ngalian
81	Ismail	Beringin RT. 02 RW. 01	Ngalian
82	Yuani	Beringin RT. 02 RW. 01	Ngalian
83	Sumariyah	Randusari RT. 04/02 Nongkosawit	Gunungpati
84	Kotijah	Wonosari RT. 02/07 Tikung	Ngalian
85	Suwito	Jl. Beringin Raya III/A6 No. 15	Ngalian
86	Yuni Siswati	Jl. Beringin Raya III/A6 No. 15	Ngalian

87	Kuwatono	Jl. Candi Tembaga Utara Dalam 853 Pasadena	Ngalian
88	Mardiyah	Jl. Candi Tembaga Utara Dalam 853 Pasadena	Ngalian
89	Soewadjo	Pekunden Tengah No. 1089 RT 05 RW 02	Semarang Tengah
90	Sulami	Pekunden Tengah No. 1089 RT 05 RW 03	Semarang Tengah
91	Munawar	Wates RT 02 RW 03	Ngalian
92	Jaminah Al Musyarofah	Wates RT 02 RW 03	Ngalian
93	Rifqi B Arief	Jl. Pusponjolo Selatan 38	Semarang Barat
94	Ratnawati	Jl. Pusponjolo Selatan 38	Semarang Barat
95	Noor Hayati	Jl. Sidomulyo Raya 41	Pedurungan
96	Ismail, Drs. SM., Mag.	Jl. Karonsih Selatan IX/663 RT 06 RW 06	Ngalian
97	Indah Rosani Fadlilah	Jl. Karonsih Selatan IX/663 RT 06 RW 06	Ngalian
98	Slamet Riyanto	Jl. Medoho Raya	Gayamsari
99	Partini	Jl. Medoho Raya	Gayamsari
100	Suyatmin	Beringin, RT. 05/ RW.02	Ngalian
101	Sutini	Beringin, RT. 05/ RW.02	Ngalian

Tabel 3: Daftar Jamaah Binaan KBIH NU Kota Semarang Tahun 2015

Dari data di atas dapat diketahui bahwa jamaah bimbingan KBIH NU Kota Semarang tidak hanya jamaah yang bertempat tinggal di daerah sekitar KBIH NU Kota Semarang, tetapi jamaah yang mengikuti bimbingan ibadah haji di KBIH NU Kota Semarang juga berasal dari Semarang Barat, Semarang Selatan, Semarang Timur dan juga Semarang Utara. Itu semua merupakan bukti

keseriusan pengurus dalam melaksanakan perekrutan, apalagi dalam perekrutan pengurus juga bekerja sama dengan seluruh pengurus NU baik ditingkat ranting, tingkat cabang, maupun pengurus cabang NU yang ada di kota Semarang.¹³

b. Aplikasi Bimbingan di Tanah Air (Sebelum Ibadah Haji)

Setelah perekrutan calon jamaah haji berhasil dilakukan, maka persiapan selanjutnya adalah penyelenggaraan bimbingan ibadah haji, sebagaimana uraian diatas bahwasanya penyelenggaraan ibadah haji dibagi menjadi dua tim, yang pertama yaitu penyelenggara bimbingan bagian teknis yaitu panitia yang mempunyai tugas untuk menyiapkan tempat dan fasilitas guna penyampaian bimbingan ibadah haji. Tim penyelenggara bagian teknis ini tidak dapat di abaikan, karena tanpa adanya mereka bimbingan haji tidak bisa dilakukan, tim teknis berupaya semaksimal mungkin untuk menciptakan keamanan dan kenyamanan dalam proses bimbingan ibadah haji. Karena dengan kondisi yang nyaman dan dengan fasilitas lengkap yang tersedia untuk praktek para jamaah akan dengan mudah memahami dan mempraktekkan apa yang pembimbing sampaikan. Sehubungan dengan hal itu maka langkah pertama yang

¹³ Wawancara dengan KH. Ahmad Nadlor Ihsan, pada tanggal 18 Maret 2015 dan Dokumen KBIH NU Kota Semarang

dilakukan tim teknis adalah dengan mendata dan menyiapkan peralatan yang di butuhkan selengkap mungkin sesuai dengan kebutuhan untuk praktek peserta ibadah haji, selanjutnya yaitu menyiapkan tempat yang nyaman guna pelaksanaan bimbingan ibadah haji.

Yang kedua yaitu tim pengkaji materi bimbingan ibadah haji, tim ini juga tidak kalah penting dengan tim lainnya, karena ini menyangkut dengan materi serta amalan-amalan yang harus dijalankan oleh para jamaah pada saat pelaksanaan ibadah haji, mulai dari syarat, rukun, wajib, sunnah haji dan masalah kesehatan, untuk itu materi-materi yang harus disampaikan adalah berkaitan dengan hal tersebut. Selain itu tim ini juga bertugas mencari pemateri yang benar-benar menguasai materinya dan berkompeten dibidangnya, dengan tujuan agar jamaah mampu memahami dan mengaplikasikannya dengan baik.

Sistem bimbingan yang diberikan oleh KBIH NU Kota Semarang adalah tidak ada pengklasifikasian kepada jamaah, jamaah dijadikan satu meskipun latar belakang pendidikan dan usia mereka berbeda. Meskipun demikian proses bimbingan masih berjalan dengan lancar, dan apabila masih ada jamaah yang belum memahami materi yang disampaikan karena faktor pendidikan dan usia, mereka akan diberi kesempatan untuk bertanya sampai

mereka benar-benar faham dan mampu mengaplikasikannya dengan benar.

Adapun jadwal pelaksanaan bimbingan ibadah haji KBIH NU Kota Semarang sesuai dengan yang telah dibuat dan direncanakan, pembimbing juga akan memberikan materi sesuai dengan yang telah direncanakan. Akan tetapi jadwal bimbingan bisa berubah sewaktu-waktu sesuai dengan situasi dan kondisi jamaah.

c. Aplikasi bimbingan di Arab Saudi

Ketika jamaah sampai ditanah suci, maka pengurus yang bertugas sebagai pembimbing dan pembina di tanah suci melakukan kewajibannya. Kewajiban pembimbing dan Pembina jamaah haji tersebut adalah melakukan pendampingan dan pembinaan serta memantau dan membenarkan manakala ada jamaah haji binaan KBIH NU Kota Semarang ada yang salah dalam melaksanakan syarat, rukun, wajib dan sunnah haji. Selain itu, pembimbing juga harus siap memberikan informasi apa saja yang dibutuhkan oleh jamaah berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji, itu semua dilakukan agar jamaah bimbingan KBIH NU Kota Semarang merasa puas dengan bimbingan yang diberikan oleh pengurus KBIH NU Kota Semarang.

d. Aplikasi Bimbingan di Tanah Air (Pasca Ibadah Haji)

Ketika jamaah haji tiba di Indonesia, KBIH NU Kota Semarang juga memberikan bimbingan pasca ibadah haji yang dilakukan setiap selapan sekali tepatnya pada hari Ahad/Minggu Pahing, setiap pukul 07.00 sampai pukul 09.00 yang bertepatan di gedung Majelis Ta'lim Nahdlatul Ulama kota Semarang. Jamaah tersebut kemudian diberi nama Jamiyyatul Hujjaj Nahdlatul Ulama yang biasa disebut dengan JHNU.¹⁴

5. Penerapan Fungsi Pengawasan

Dalam melaksanakan pengawasan, KBIH NU Kota Semarang terbagi dalam empat bagian.

Pertama, pengawasan pada saat pasca perekrutan calon jamaah haji, KBIH NU Kota Semarang selalu melakukan koordinasi dan evaluasi baik secara internal pengurus maupun kepada semua pihak yang terkait dalam proses perekrutan. Evaluasi tersebut dilakukan apakah perekrutan yang terlaksana sesuai dengan apa yang direncanakan atau tidak, evaluasi tersebut dilakukan dengan cara musyawarah dan diskusi bersama.

Kedua, KBIH NU Kota Semarang melakukan pengawasan pada saat pelaksanaan bimbingan, baik di tanah air maupun bimbingan di tanah suci. Pengawasan tersebut

¹⁴ Wawancara dengan H. A. Jumarno, S.Ag, M.Pdi, pada tanggal 10 Maret 2015

dilakukan dengan cara wawancara kepada jamaah tertentu dengan tehnik sampling. Adanya wawancara tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana bimbingan dan pelayanan yang diberikan oleh KBIH NU Kota Semarang kepada jamaah, apakah bisa diterima dengan baik atau tidak.

Selain itu KBIH NU Kota Semarang juga melakukan evaluasi kinerja pengurus pada saat penyelenggaraan bimbingan berlangsung. Dengan harapan kedepannya KBIH NU Kota Semarang mampu memberikan pelayanan kepada jamaah haji secara maksimal dan lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya. Sehingga jamaah haji akan merasa puas atas pelayanan dan bimbingan yang diberikan KBIH NU Kota Semarang.

Ketiga, selama proses ibadah haji berlangsung. Dalam hal ini pembimbing dan Pembina harus selalu melakukan koordinasi dan evaluasi setiap saat, ada dua bentuk evaluasi dan koordinasi yang dilakukan oleh pembimbing dan Pembina, yaitu koordinasi dan evaluasi internal antara pendamping dan Pembina yang bertugas, dan koordinasi dan evaluasi antara pembimbing dan Pembina dengan jamaah haji. Itu semua dilakukan agar permasalahan yang dialami oleh jamaah haji dapat segera terselesaikan tanpa harus mengganggu proses pelaksanaan ibadah haji.

Keempat, evaluasi di tanah air pasca pelaksanaan ibadah haji. Evaluasi tersebut dilakukan dengan tujuan untuk

mengetahui kekurangan serta kelebihan dalam proses penyelenggaraan ibadah haji, dengan harapan mampu memperbaikinya dipelaksanaan haji tahun depan.¹⁵

E. Strategi dan Upaya Yang Diterapkan Oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang Dalam Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji

Strategi sangat penting sekali diterapkan dalam sebuah lembaga untuk meningkatkan kualitas lembaga tersebut. Strategi merupakan suatu proses sistematis yang disepakati oleh organisasi dalam membangun keterlibatan diantara *stakeholder* utama tentang prioritas yang hakiki bagi misinya dan tanggung terhadap lingkungan operasi, maka dengan hal itu rencana strategis selalu dibutuhkan dalam setiap tindakan, tanpa adanya strategi yang baik tujuan yang diinginkan akan sulit untuk dicapai.

Dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji, KBIH NU Kota Semarang berupaya semaksimal mungkin untuk meningkatkan kualitas dalam setiap pembinaan dan pembimbingan kepada jamaah, untuk itu ada beberapa strategi yang diterapkan yang mana dikaitkan dengan fungsi-fungsi manajemen untuk mencapai kualitas tersebut, strategi tersebut diantaranya adalah:

¹⁵ Wawancara dengan H. A. Jumarno, S.Ag, M.Pdi, pada tanggal 10 Maret 2015

1. Strategi Perencanaan.

Perencanaan strategi merupakan sekumpulan keputusan dan tindakan yang dirancang untuk mencapai sasaran perusahaan. Dalam perencanaan strategi yang diterapkan oleh KBIH NU Kota Semarang dalam setiap pelaksanaannya selalu melibatkan pengambilan keputusan jangka panjang dan rumit serta berorientasi masa depan dengan membutuhkan sumber daya yang besar dan partisipasi manajemen puncak.

Perencanaan strategi yang diterapkan oleh KBIH NU Kota Semarang diantaranya adalah Meningkatkan perekrutan calon jamaah haji secara lebih intensif, hal ini berkaitan dengan fungsi pemasaran yang elemen kritisnya adalah informasi.

2. Strategi Pengorganisasian.

Strategi pengorganisasian dalam hal ini adalah organisasi manajemen pasar-pasar utama yang harusnya dikembangkan jauh lebih inovatif dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Untuk meningkatkan kualitas dalam pengorganisasian ada beberapa hal yang telah dilakukan oleh KBIH NU Kota Semarang, diantaranya adalah: meningkatkan kekompakan pengurus inti dan Meningkatkan kompetensi pembimbing.

3. Strategi Penggerakan

Dalam pelaksanaan strategi penggerakan KBIH NU Kota Semarang berupaya untuk memberikan perhatian yang lebih

dalam penguatan di alumni melalui wadah JHNU atau Jamiyyatul Hujjaj Nahdlatul Ulama.

4. Strategi Pengendalian

Strategi pengendalian ini merupakan lanjutan dari strategi-strategi sebelumnya, yaitu strategi perencanaan, pengorganisasian dan penggerakan. Dalam strategi pengendalian biasanya KBIH NU Kota Semarang mengikuti beberapa langkah, diantaranya adalah menentukan apa yang dikendalikan, mengukur kinerja, dan melakukan tindakan koreksi.

Dengan adanya strategi-strategi tersebut para pengurus KBIH NU Kota Semarang sangat berharap adanya strategi-strategi tersebut mampu meningkatkan kualitas bimbingan KBIH NU Kota Semarang dan mampu mencetak haji mambur yang berlandaskan dengan ahlu sunnah wal jamaah.¹⁶

F. Faktor Pendukung dan Penghambat Bimbingan Ibadah Haji Pada KBIH NU Kota Semarang

Pelaksanaan bimbingan ibadah haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang berjalan dengan lancar sesuai dengan apa yang telah di rencanakan, meskipun demikian bimbingan ibadah haji pada KBIH NU Kota Semarang tidak terlepas dari faktor pendukung dan penghambat

¹⁶ Wawancara dengan KH. Ahmad Nadlor Ihsan, pada tanggal 18 Maret 2015

dalam pelaksanaannya, diantara faktor-faktor tersebut diantaranya adalah:

1. Faktor Pendukung Bimbingan Ibadah Pada KBIH NU Kota Semarang
 - a. KBIH NU Kota Semarang mempunyai pembimbing dan pengurus yang berkompeten dan berpengalaman dalam membimbing ibadah haji.
 - b. KBIH NU Kota Semarang memiliki fasilitas indoor yang memadai, yang mampu menunjang terlaksananya bimbingan ibadah haji.
 - c. KBIH NU Kota Semarang telah bekerja sama dengan Bank Penerima Setoran Ibadah Haji, dan juga Kementrian Agama Kota Semarang.
 - d. KBIH NU Kota Semarang berada pada lokasi yang strategis dan mudah untuk dijangkau.
 - e. KBIH NU Kota Semarang memberikan pelayanan dan pembimbingan secara optimal.
 - f. Pengurus KBIH NU Kota Semarang mempunyai semangat yang tinggi.
 - g. KBIH NU Kota Semarang tidak pernah membedakan jamaah binaannya.
 - h. KBIH NU Kota Semarang membimbing jamaah tidak hanya sebelum pemberangkatan dan selama ibadah haji melainkan juga membimbing jamaah pasca pelaksanaan ibadah haji.

2. Faktor Penghambat Bimbingan Ibadah Pada KBIH NU Kota Semarang

- a. Latar belakang jamaah yang berbeda-beda.
- b. Minimnya kesadaran dari para jamaah tentang kebutuhan terhadap pendalaman materi-materi yang telah disampaikan.
- c. Kurangnya fasilitas untuk praktek outdoor yang memadai serta alat peraga.
- d. Keterbatasan porsi bagi para pembimbing yang diberikan oleh Kementrian Agama.¹⁷

¹⁷ Wawancara dengan H. A. Jumarno, S.Ag, M.Pdi, pada tanggal 10 Maret 2015

BAB IV
ANALISIS PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN PADA
KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH)
NAHDLATUL ULAMA (NU) KOTA SEMARANG

A. Analisis Penerapan Fungsi Manajemen Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) adalah lembaga / yayasan sosial islam yang bergerak di bidang bimbingan manasik Haji terhadap calon jamaah haji baik selama pembekalan di tanah air maupun pada pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) merupakan sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas pembimbingan melalui undang-undang dan telah diperjelas melalui sebuah wadah khusus dalam struktur baru Departemen Agama dengan Subdit Bina KBIH pada Direktorat Pembinaan Haji.¹

Penyelenggaraan bimbingan ibadah haji dinilai kurang efektif dan efisien, hal tersebut terbukti semakin meningkatnya tingkat kompleksitas dalam masalah perhajian, untuk itu dalam menanggulangi masalah tersebut fungsi manajemen perlu sekali diterapkan dalam sebuah KBIH. Akan tetapi manajemen haji

¹ Departemen Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik (Persepsi Calon/Jamaah Haji Tentang Pembimbingan dan Pelayanan oleh KBIH dan Pemerintah di Indonesia dan Arab Saudi)*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), Hlm 17

biasanya lebih dititik beratkan pada masalah pelayanan, pembinaan, dan memberikan kepuasan secara optimal kepada para jamaah.

Dalam sebuah organisasi tentunya berharap organisasi tersebut bisa berjalan dengan baik dan mencapai tujuan secara optimal. Dengan tersebut tentunya organisasi membutuhkan manajemen yang tentunya juga tidak lepas dari fungsi-fungsi manajemen. Berikut adalah analisis penerapan fungsi-fungsi manajemen pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang:

1. Analisis Penerapan Fungsi Perencanaan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang.

Perencanaan merupakan fungsi manajemen yang pertama dan paling utama, karena perencanaan adalah sebuah tindakan untuk menentukan dan menyusun langkah yang akan dilakukan di masa yang akan datang, tanpa adanya perencanaan organisasi tersebut tentunya tidak pula mempunyai sebuah tujuan.

Perencanaan merupakan usaha sadar dan pengambilan keputusan yang telah diperhitungkan dengan matang tentang hal-hal yang akan dikerjakan dimasa depan dalam dan oleh

suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.²

Menurut George Terry, perencanaan adalah proses memutuskan tujuan-tujuan apa yang akan di kejar selama suatu jangka waktu yang akan datang dan apa yang dilakukan agar tujuan-tujuan itu dapat tercapai.³

Dalam proses penyelenggaraan ibadah haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang telah menerapkan fungsi manajemen dengan baik, karena Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang menginginkan organisasi berjalan secara maksimal dan dapat mencapai tujuan secara optimal. Penerapan fungsi manajemen yang pertama kali diterapkan oleh KBIH NU Kota Semarang adalah perencanaan, karena perencanaan merupakan fungsi manajemen yang paling esensial, selain itu perencanaan merupakan fungsi manajemen yang memegang peranan penting dibandingkan dengan fungsi lainnya.

Dalam setiap kegiatan KBIH NU Kota Semarang selalu membuat perencanaan, karena dengan dibuatnya perencanaan berarti organisasi tersebut mempunyai tujuan

² Sondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, (Jakarta: Bina Aksara, 1989), Hlm 50

³ George R. Terry, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), Hlm 43

yang jelas, selain itu dibentuknya perencanaan memudahkan organisasi dalam menjalankan organisasi. Adapun perencanaan yang dibuat oleh KBIH NU Kota Semarang adalah perencanaan perekrutan, perencanaan bimbingan di Tanah Air (Sebelum Ibadah Haji), perencanaan bimbingan di Arab Saudi (Pelaksanaan Ibadah Haji), dan perencanaan bimbingan di Tanah Air (Setelah Ibadah Haji).

Sebelum melakukan pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan, seorang manajer harus mampu membuat rencana-rencana yang memberikan tujuan yang jelas. Dalam perencanaan manajer memutuskan “apa yang harus dilakukan, siapa yang melakukan, kapan melakukannya dan bagaimana cara melakukannya” jadi perencanaan adalah pemilihan sekumpulan kegiatan dan keputusan selanjutnya apa yang harus dilakukan, siapa, bagaimana, dan kapan.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang dalam proses perencanaan selalu mempertimbangkan kebutuhan sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada, dalam proses perekrutan KBIH NU Kota Semarang membuat perencanaan dengan menentukan siapa yang akan melakukan, kapan perekrutan dimulai, dan bagaimana perekrutan dilakukan, serta program apa yang dilakukan untuk menarik minat jamaah haji agar mengikuti bimbingan ibadah haji di KBIH NU Kota Semarang. Perencanaan tersebut dibuat sesuai dengan situasi dan

kondisi calon jamaah haji saat itu, selain itu adanya perencanaan yang bagus akan mempermudah pengurus dalam melaksanakan dan menjalankan organisasi.

Dalam pelaksanaan bimbingan, baik di tanah air (sebelum berangkat), di Arab Saudi, dan juga di tanah Air (Paska ibadah haji) KBIH NU Kota Semarang juga menerapkan fungsi perencanaan, diantaranya yaitu berkaitan dengan materi apa yang akan diberikan, siapa yang menyampaikan materinya, bagaimana materi itu disampaikan, dan apa yang harus dilakukan oleh pembimbing, semua itu telah dirancang dan direncanakan dengan baik, sesuai situasi dan kondisi jamaah yang ada, karena itu semua menyangkut dapat diterima atau tidaknya materi oleh jamaah dan sebagai bekal jamaah untuk melaksanakan ibadah haji untuk mencapai kesempurnaan dalam menjalankan ibadah haji, dan berharap jamaah bisa mencapai tingkat kemabruran ibadah haji.

Jadi, sesuai dengan data di atas, dalam pelaksanaannya KBIH NU Kota Semarang telah menerapkan fungsi perencanaan dengan baik, sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Terry. Meskipun dalam pelaksanaannya tidak sesuai dengan apa yang telah direncanakan, karena KBIH NU selalu mempertimbangkan situasi dan kondisi jamaah.

2. Analisis Penerapan Fungsi Pengorganisasian Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang

Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen kedua yang di tempuh setelah tujuan dan rencana-rencana organisasi diterapkan, yaitu dengan cara menjalankan dan mengembangkan organisasi agar dapat bisa mengimplementasikan berbagai progam yang telah direncanakan.

Menurut Terry pengorganisasian adalah pembentukan hubungan perilaku yang efektif antar orang sehingga mereka dapat bekerja bersama-sama secara efisien dan mencapai keputusan pribadi dalam mengadakan tugas-tugas di bawah kondisi lingkungan yang diberikan guna mencapai tujuan.⁴

Penerapan fungsi pengorganisasian pada KBIH NU Kota Semarang dibuktikan dengan adanya struktur organisasi yang jelas dalam kepengurusan KBIH NU Kota Semarang dari mulai terbentuknya KBIH NU Kota Semarang. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas tersebut dapat memudahkan pengurus KBIH NU Kota Semarang untuk mencapai tujuan didirikannya KBIH NU tersebut. Selain itu adanya pengorganisasian di KBIH NU Kota Semarang diharapkan tidak ada ketimpangan tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari para pembimbing dan pengurus serta

⁴ Abdul Choliq, *Pengantar Manajemen*, (Semarang: Rafi Sarana Prakasa, 2011) Hlm 39

jamaah haji yang mengikuti bimbingan di KBIH NU Kota Semarang dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji.

Dalam pelaksanaannya, KBIH NU Kota Semarang mampu menerapkan fungsi pengorganisasian dengan baik, itu terbukti mulai dari proses perekrutan jamaah semuanya berjalan dengan lancar, selain itu dalam proses bimbingan baik di tanah air (sebelum), bimbingan di tanah suci (pelaksanaan ibadah haji), dan bimbingan di tanah air (pasca ibadah haji), semuanya berjalan lancar sesuai dengan *job description* masing-masing, dan tidak ada ketimpang tindakan, semua pengurus mampu bekerja sama dengan baik, demi terwujudnya bimbingan ibadah haji yang efektif dan efisien.

Jadi, dapat di simpulkan bahwa KBIH NU Kota Semarang telah menerapkan fungsi pengorganisasian sesuai dengan apa yang di kemukakan oleh Terry. Seluruh pengurus KBIH NU Kota Semarang mampu bekerja sama dan mampu melaksanakan tugas masing-masing sesuai dengan *job description* dengan baik.

3. Analisa Penerapan Fungsi Penggerakan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang

Penggerakan (*Actuating*) merupakan fungsi manajemen fundamental yang ketiga, memang sudah diakui bahwa usaha-usaha perencanaan dan pengorganisasian bersifat penting, akan tetapi tidak akan ada output konkrit

yang dihasilkan sampai kita mengimplementasi aktivitas-aktivitas yang diusahakan dan diorganisasi. Untuk itu perlu adanya tindakan *actuating* atau usaha untuk menimbulkan *action* yang dilakukan oleh seorang manajer.

Menurut George R. Terry Penggerakan adalah mengintegrasikan usaha-usaha anggota suatu kelompok sedemikian rupa, sehingga dengan selesainya tugas-tugas yang diserahkan kepada mereka-mereka memenuhi tujuan-tujuan individual dan kelompok.⁵

Sebuah perencanaan tidak akan tercapai tanpa adanya implementasi. Oleh karena itu, ketika sebuah organisasi menginginkan hasil yang maksimal perlu adanya implementasi dari perencanaan yang telah ditetapkan, dalam hal ini diperlukan tindakan dari seorang pemimpin untuk mengarahkan pekerjaan yang perlu di laksanakan di dalam sebuah organisasi, sehingga apa yang menjadi tujuan akan benar-benar tercapai.

Demi terealisasinya program-program yang telah direncanakan bersama, seluruh pengurus KBIH NU Kota Semarang bekerja sama dan berusaha semaksimal mungkin dalam mengimplementasikan program-program yang telah direncanakan. Di mulai dari perekrutan, dari perencanaan yang telah di buat perekrutan melibatkan semua pengurus

⁵ George R. Terry, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), Hlm 181

NU baik yang berada di ranting, anak cabang, dan pengurus cabang Kota Semarang bisa berperan aktif dalam melakukan perekrutan seperti yang telah direncanakan, akan tetapi dalam tahapan implementasi kurang sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat. Pengurus NU kurang bisa bekerja maksimal dalam melakukan perekrutan, utamanya bagi mereka pengurus NU yang memiliki KBIH sendiri, sehingga mereka lebih mengutamakan KBIH sendiri dari pada KBIH NU. Meski demikian tim perekrutan masih berjalan tanpa harus mengandalkan kinerja semua pengurus NU, terbukti jamaah yang mengikuti bimbingan di KBIH NU Semarang semakin meningkat dari tahun ketahun.

Dalam pelaksanaan bimbingan di tanah air (sebelum berangkat) dan sesampai di tanah suci (pelaksanaan ibadah haji) dan bimbingan di tanah air (pasca ibadah haji) semuanya berjalan dengan lancar sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat. Semuanya berjalan sesuai dengan *Job Description* masing-masing. Materi yang disampaikan sudah sesuai dengan jadwal yang telah dirancang. Akan tetapi untuk waktu pelaksanaan bimbingan tidak semuanya berjalan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan, karena jadwal bimbingan bisa berubah-ubah sewaktu-waktu sesuai dengan situasi dan kondisi para jamaah. Selama proses bimbingan di tanah air maupun di tanah suci, pengurus yang bertugas dalam pembimbingan dan pendampingan jamaah diambil

dari pengurus yang benar-benar berpengalaman dan berpengetahuan luas mengenai ibadah haji, jamaah juga bisa menerima dan memahami materi yang di sampaikan sehingga jamaah mampu mengaplikasikan materi yang disampaikan dengan baik. Dengan begitu proses penyelenggaraan haji berjalan dengan lancar, sesuai dengan apa yang diharapkan.

Jadi, dalam tahapan pergerakan pengurus KBIH NU Kota Semarang kurang mampu mengimplementasikan fungsi pergerakan sesuai dengan teori yang di kemukakan oleh George R. Terry. Terbukti dalam hal perekrutan, tidak semua pengurus NU bekerja untuk melakukan perekrutan, terlebih-lebih bagi mereka pengurus NU yang memiliki KBIH sendiri, mereka lebih memprioritaskan KBIH sendiri bila dibandingkan dengan KBIH NU. Meski demikian KBIH NU Kota Semarang tetap memiliki jamaah bahkan dari tahun ke tahun jumlah jamaah haji bimbingan di KBIH NU Kota Semarang mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah jamaah bimbingan KBIH NU Kota Semarang dari tahun ke tahun disebabkan karena tim perekrutan yang telah dibuat oleh pengurus bekerja dengan maksimal dan solit dalam menjalankan tugas.

Dalam melakukan bimbingan dan pendampingan, baik pada saat di tanah air (pra ibadah haji), di tanah suci dan di tanah air lagi (pasca ibadah haji), KBIH NU Kota Semarang

selalu menunjuk pengurus yang benar-benar bisa menjalankan tugas dan amanat yang telah dibebankan. Sehingga proses bimbingan dan pendampingan selama ini bisa berjalan dengan lancar dan maksimal.

4. Analisis Penerapan Fungsi Pengawasan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang.

Pengawasan merupakan pemeriksaan apakah segala sesuatu yang telah direncanakan berjalan sesuai dengan apa yang direncanakan atau tidak, hal ini dimaksud agar dapat mengetahui kesalahan-kesalahan dan kelemahan-kelemahan yang ada kemudian diperbaiki dan dicegah agar tidak terulang kembali.

Menurut Terry, pengawasan adalah Mendeterminasi apa yang telah dilaksanakan, maksudnya mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perlu, menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai rencana.⁶

Dalam pelaksanaan pengawasan KBIH NU Kota Semarang selalu mengadakan evaluasi dalam setiap program kerjanya. Kegiatan evaluasi dimulai dari perekrutan jamaah. Pengurus KBIH NU Kota Semarang selalu melakukan koordinasi dan evaluasi baik internal pengurus maupun external. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses perekrutan yang telah dilakukan oleh

⁶ Abdul Choliq, *Pengantar Manajemen*, (Semarang: Rafi Sarana Prakasa, 2011), Hlm 44

pengurus. Metode yang digunakan dalam evaluasi adalah dengan metode musyawarah atau diskusi bersama.

Selain perekrutan KBIH NU Kota Semarang juga melakukan evaluasi/pengawasan pada saat pasca pelaksanaan bimbingan, baik bimbingan di tanah air (pembekalan), bimbingan di tanah suci (pelaksanaan), atau bimbingan di tanah air (pasca ibadah haji). System pengawasan/evaluasi yang di lakukan oleh pengurus yaitu dengan menggunakan metode wawancara, yaitu untuk mngetahui proses bimbingan yang diberikan kepada jamaah, pengurus mengambil salah seorang jamaah untuk dijadikan sampling untuk dimintai keterangan terkait bimbingan dan pelayanan yang telah di berikan pengurus kepada jamaah. Dengan adanya evaluasi tersebut diharapkan agar pengurus mengetahui sejauh mana pemahaman dan tingkat kepuasan jamaah terhadap layanan yang diberikan oleh KBIH NU Kota Semarang.

Selain itu pengurus juga melakukan pengawasan/evaluasi kinerja para pengurus selama penyelenggaraan bimbingan berlangsung. Evaluasi tersebut dilakukan dengan harapan kedepan KBIH NU Kota Semarang mampu memberikan pelayanan kepada para jamaah haji secara maksimal dan lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya, sehingga jamaah haji yang mengikuti bimbingan di KBIH NU Kota Semarang merasa puas atas pelayanan dan bimbingan yang di berikan oleh KBIH NU

Kota Semarang, dengan harapan minat masyarakat semakin meningkat untuk mengikuti bimbingan ibadah haji di KBIH NU Kota Semarang.

Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa, KBIH NU Kota Semarang di dalam menjalankan organisasi juga sudah menerapkan fungsi pengawasan/evaluasi sesuai dengan teori GR. Terry tentang evaluasi/pengawasan. Hal itu terbukti KBIH NU Kota Semarang selalu mendeterminasi apa yang telah dilaksanakan atau mengevaluasi kinerja pengurus serta menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai rencana yang telah dibuat. Evaluasi tersebut selalu dilakukan oleh pengurus, karena evaluasi merupakan salah satu bentuk penilaian terhadap proses kegiatan yang berlangsung. Apakah perencanaan yang dibuat sudah tepat atau belum, apakah pengurus sudah berjalan atau bekerja sesuai dengan *job description*nya, dan apakah rencana yang dibuat sudah diimplementasikan. Semua itu dinilai dan dievaluasi, dengan harapan pengurus mengetahui kelemahan, kekurangan dan kelebihan yang terjadi pada KBIH NU Kota Semarang.

Dengan begitu kelemahan dan kekurangan yang dihadapi oleh KBIH ke depan tidak akan terulang kembali, dan pengurus bisa mengetahui sisi negatif dan positif dari proses penyelenggaraan bimbingan ibadah haji atau pengelolaan KBIH NU Kota Semarang. Adapun salah satu

wujud bahwa KBIH NU Kota Semarang mengadakan evaluasi adalah KBIH NU Kota Semarang selalu membuat laporan penyelenggaraan bimbingan ibadah haji setiap tahunnya di Departemen Agama Jawa Tengah setelah ibadah haji selesai dan jamaah sudah tiba di tanah air lagi.

B. Analisis Strategi dan Upaya Yang Di Terapkan Oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang Dalam Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji

Strategi merupakan suatu proses sistematis yang disepakati oleh organisasi dalam membangun keterlibatan di antara *stakeholder* utama tentang prioritas yang hakiki bagi misinya dan tanggap terhadap lingkungan operasi, maka dengan hal itu rencana strategis selalu dibutuhkan dalam setiap tindakan, tanpa adanya strategi yang baik tujuan yang diinginkan akan sulit untuk dicapai.

Menurut Chandler, strategi adalah penetapan tujuan masa panjang dari sebuah perusahaan dan penyesuaian rangkaian tindakan dan alokasi kebutuhan sumber dana untuk mencapai tujuan tersebut.⁷

Dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji, KBIH NU Kota Semarang berupaya semaksimal mungkin untuk meningkatkan kualitas dalam setiap pembinaan dan pembimbingan kepada

⁷Ismail Solihin, *Manajemen Strategik*, (Bandung: Erlangga, 2012)
Hlm 64

jamaah, untuk itu ada beberapa strategi yang diterapkan untuk mencapai kualitas tersebut, strategi tersebut diantaranya adalah:

1. Strategi Perencanaan.

Perencanaan strategi yang di terapkan oleh KBIH NU Kota Semarang diantaranya adalah Meningkatkan perekrutan calon jamaah haji secara lebih intensif, hal ini berkaitan dengan fungsi pemasaran yang elemen kritisnya adalah informasi. Perekrutan yang telah diaplikasikan kurang begitu berjalan dengan baik, untuk itu perlu adanya peningkatan, dengan harapan mampu meningkatkan jamaah yang mengikuti bimbingan di KBIH NU Kota Semarang.

2. Strategi Pengorganisasian.

Untuk meningkatkan kualitas dalam pengorganisasian ada beberapa hal yang telah dilakukan oleh KBIH NU Kota Semarang, di antaranya adalah: meningkatkan kekompakan pengurus inti dan Meningkatkan kompetensi pembimbing. Peningkatan tersebut dibuktikan dengan sertifikasi pembimbing ibadah haji yang diberikan oleh Kementrian Agama RI. Dengan adanya sertifikasi tersebut diharapkan akan mencetak pembimbing yang berkualitas dan benar-benar mampu menguasai masalah perhajian. Ketika pembimbing berkualitas maka jamaah akan lebih mudah memahami dan menerapkan apa yang telah disampaikan pembimbing.

3. Strategi Penggerakan

Pelaksanaan strategi penggerakan KBIH NU Kota Semarang berupaya untuk memberikan perhatian yang lebih dalam penguatan di alumni melalui wadah JHNU atau Jamiyyatul Hujjaj Nahdlatul Ulama. Menguatan alumni dilakukan melalui wadah JHNU atau Jamiyyatul Hujjaj Nahdlatul Ulama, yaitu merupakan organisasi di bawah naungan KBIH NU Kota Semarang yang merupakan wadah bagi para alumni jamaah binaan KBIH NU Kota Semarang. Dengan adanya JHNU di harapkan akan mampu menjaga silaturrahi para alumni dan mampu meningkatkan jamaah binaan KBIH NU Kota Semarang.

4. Strategi Pengendalian

Ada beberapa langkah yang diterapkan KBIH NU Kota Semarang dalam strategi pengendalian, diantaranya adalah menentukan apa yang dikendalikan, ada berbagai progam yang di laksanakan oleh KBIH NU Kota Semarang untuk itu perlu adanya penentuan tentang apa yang perlu dikendalikan, ketika sudah pasti apa yang akan dikendalikan hal yang dilakukan selanjutnya adalah mengukur kinerja, dan yang terakhir adalah melakukan tindakan koreksi.

Dengan adanya strategi-stategi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas bimbingan KBIH NU Kota Semarang dan mampu mencetak haji mambur yang berlandaskan dengan ahlu sunnah wal jamaah.

C. Analisis Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang

Dalam pelaksanaan bimbingan ibadah Haji, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang telah menerapkan fungsi manajemen dengan baik mulai dari perencanaan hingga pengawasan meskipun terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam penerapannya. Dengan mengetahui faktor penghambat dalam penyelenggaraan ibadah haji di KBIH NU Kota Semarang maka kita dapat meminimalisir penghambat tersebut dan dengan mengetahui faktor pendukung dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji pada KBIH NU Kota Semarang, maka kita bisa mengoptimalkannya. Dalam manajemen, proses analisis yang pasti telah teruraikan dalam analisis SWOT.

Analisis SWOT identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan, analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strengths*) dan peluang (*Opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weaknesses*), dan ancaman (*Threats*). Proses pengambilan keputusan strategis selalu berkaitan dengan pengembangan misi, tujuan, strategi, dan kebijakan perusahaan. Dengan demikian rencana strategis (*Strategic Planner*) harus menganalisis faktor-faktor strategis perusahaan

(kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman) dalam kondisi yang ada saat ini.⁸

Analisis SWOT dari penyelenggaraan bimbingan ibadah haji pada KBIH NU Kota Semarang adalah sebagai berikut:

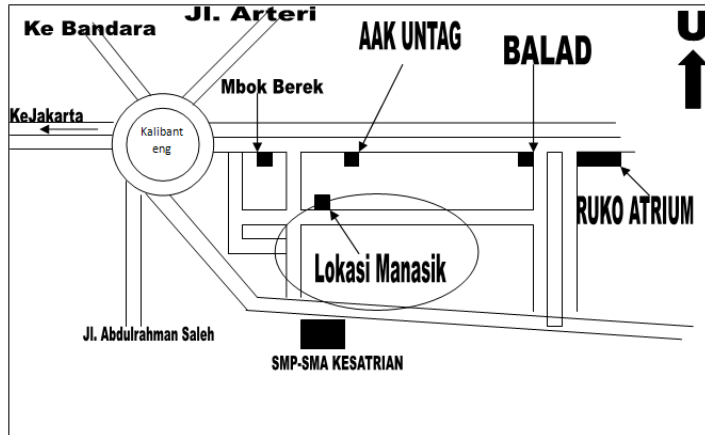
1. Kekuatan

- a. KBIH NU Kota Semarang mempunyai pembimbing dan pengurus yang berkompeten dan berpengalaman dalam membimbing ibadah haji. Itu semua dibuktikan dengan adanya sertifikasi pembimbing ibadah haji yang diberikan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia, dengan adanya pembimbing yang bersertifikasi tersebut diharapkan mampu mencetak pembimbing yang kompeten dan berpengalaman dalam masalah perhajian. Diantara para pembimbing dan pengurus yang sudah bersertifikasi adalah Drs. K.H. A. Hadlor Ihsan, Drs. H. Abdul Wahid, SH, dan H. Ahmad Jumarno, S.Ag, M.Pd.I.
- b. KBIH NU Kota Semarang memiliki fasilitas indoor yang memadai, yang mampu menunjang terlaksananya bimbingan ibadah haji. Adanya fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh KBIH NU Kota Semarang menjadi salah satu faktor yang mendukung pelaksanaan bimbingan ibadah haji, dengan adanya fasilitas-fasilitas tersebut mampu

⁸Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005) Hlm 18

mendukung dan melancarkan pelaksanaan bimbingan ibadah haji, sehingga para jamaah bisa dengan mudah menerima materi yang telah disampaikan oleh pembimbing. Diantara fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh KBIH NU Kota Semarang adalah gedung yang luas, LCD, proyektor, miniature Ka'bah, kipas angin, dsb. Sedangkan rencana kedepannya adalah ingin menambah alat untuk praktek manasik haji.

- c. KBIH NU Kota Semarang telah bekerja sama dengan Bank Penerima Setoran Ibadah Haji, dan juga Kementrian Agama Kota Semarang. Dengan tujuan untuk menjalin silatur rahmi dan mempermudah jamaah dalam melaksanakan pendaftaran ibadah haji. Bank yang selama ini bekerja sama dengan KBIH NU Kota Semarang adalah Bank Mandiri Syariah, Bank Mega Syariah, Bank Muamalat, dan Bank Permata Syariah. Kerja sama yang selama ini di lakukan adalah kerja sama dalam pendaftaran calon jamaah haji.
- d. KBIH NU Kota Semarang berada pada lokasi yang strategis dan mudah untuk di jangkau. Yaitu bertepatan pada jl. Puspogiwang I No. 47 Semarang, lokasi tersebut sangat mudah sekali di jangkau dari segala penjuru arah. Berikut adalah peta lokasi KBIH NU Kota Semarang.



- e. KBIH NU Kota Semarang memberikan pelayanan dan pembimbingan secara optimal. Bahkan pelayanan dan pembimbingan yang di berikan oleh KBIH NU Kota Semarang tidak hanya bimbingan di tanah air (sebelum berangkat), dan bimbingan di tanah suci (ketika pelaksanaan ibadah haji), melainkan juga bimbingan di tanah air pasca pelaksanaan ibadah haji. Bimbingan yang diberikan ketika di tanah suci (sebelum berangkat) adalah pelaksanaan manasik haji dan pemberian materi-materi terkait ibadah haji, sedangkan bimbingan di tanah suci (ketika pelaksanaan ibadah haji) yang di berikan adalah dengan pemantauan dan membenarkan manakala ada jamaah binaan KBIH NU Kota Semarang jika ada yang salah dalam pelaksanaan syarat, rukun, wajib dan sunah haji, dan bimbingan di tanah air pasca pelaksanaan ibadah haji yaitu melalui wajah JHNU

yang bertujuan untuk memelihara kemabruran jamaah haji binaan KBIH NU Kota Semarang.

- f. Pengurus KBIH NU Kota Semarang mempunyai semangat yang tinggi. Yaitu semangat untuk memberikan bimbingan dan pelayanan yang maksimal kepada para jamaah binaan KBIH NU Kota Semarang.
- g. KBIH NU Kota Semarang tidak pernah membedakan jamaah binaannya. Itu semua terbukti bahwa KBIH NU Kota Semarang selalu menjadikan satu jamaah bimbingannya, tidak pernah memisah-misahkan dalam pembimbingan.
- h. KBIH NU Kota Semarang membimbing jamaah tidak hanya sebelum pemberangkatan dan selama ibadah haji melainkan juga membimbing jamaah pasca pelaksanaan ibadah haji. Yaitu melalui pengajian setiap Ahad Pahing pada pukul 07.00-09.00 dalam wadah Jamiyyatul Hujjaj Nahdlatul Ulama atau yang lebih dikenal dengan istilah JHNU. Selain pengajian, kegiatan yang dilakukan oleh JHNU adalah ziarah ke makam walisongo setiap satu tahun sekali.

1. Kelemahan

- a. Latar belakang jamaah yang berbeda-beda. Baik dari segi pendidikan, usia, dan budaya, itu semua akan mempengaruhi pelaksanaan bimbingan ibadah haji.
- b. Minimnya kesadaran dari para jamaah tentang kebutuhan terhadap pendalaman materi-materi yang telah disampaikan. Sehingga terkadang jamaah tidak terlalu memperhatikan materi-materi yang telah disampaikan oleh pembimbing dan terkadang malah asyik mengobrol dengan temannya karena belum begitu mengetahui pentingnya materi yang disampaikan oleh pembimbing.
- c. Kurangnya fasilitas untuk praktek outdoor yang memadai serta alat peraga. Itu semua mengakibatkan KBIH NU harus mencari tempat keluar untuk pelaksanaan praktek manasik haji karena KBIH NU Kota Semarang belum mempunyai alat dan peraga yang dibutuhkan dalam pelaksanaan praktik bimbingan ibadah haji, seperti miniature sa'I, tempat melempar jumroh, dsb.
- d. Keterbatasan porsi bagi para pembimbing yang diberikan oleh Kementrian Agama. Itu mengakibatkan KBIH NU Kota Semarang hanya bisa mengirimkan 2 pembimbing ke tanah suci.

2. Peluang

- a. Kedekatan pembimbing dan calon jamaah haji dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji. Mayoritas jamaah haji yang mengikuti bimbingan di KBIH NU Kota Semarang adalah warga nahdliyin sehingga kebanyakan dari mereka telah mengenal para pembimbing jauh sebelum mengikuti bimbingan ibadah haji di KBIH NU Kota Semarang.
- b. Menjaga keamanan jamaah haji binaan KBIH NU Kota Semarang ketika perjalanan dari tanah air hingga ke tanah suci.
- c. Tersedianya wadah bagi alumni binaan KBIH NU Kota Semarang yang di kenal dengan nama JHNU.

3. Ancaman

- a. Persediaan layanan yang kurang maksimal, karena melihat banyaknya jamaah binaan KBIH NU Kota Semarang, sedangkan jumlah pengurus dan pembimbing sedikit tidak seimbang dengan banyaknya jumlah jamaah.
- b. Kurangnya kepekaan pembimbing terhadap calon jamaah haji, itu terlihat dari pelaksanaan bimbingan manasik haji, ketika banyak jamaah yang tidak begitu memperhatikan materi yang disampaikan oleh pembimbing, karena kurangnya kepekaan dari pembimbing.

- c. Jadwal manasik yang terkadang berubah-ubah karena menyesuaikan dengan situasi dan kondisi jamaah, dan sesuai dengan kebutuhan jamaah binaan KBIH NU Kota Semarang.

Dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji pada KBIH NU Kota Semarang ada dua faktor yang sangat berpengaruh, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Berdasarkan analisis SWOT yang telah penulis uraikan, yang termasuk dalam faktor internal adalah kekuatan dan kelemahan. Sedangkan yang termasuk dalam faktor eksternal adalah peluang serta ancaman.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam setiap penyelenggaraan bimbingan ibadah haji, KBIH NU Kota Semarang selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen, meskipun di dalam penerapannya masih kurang maksimal, berikut adalah kesimpulan penerapan fungsi-fungsi manajemen dan peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang:

1. KBIH NU Kota Semarang dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji telah mengaplikasikan fungsi-fungsi manajemen dengan baik mulai dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Fungsi-fungsi manajemen tersebut diterapkan dengan tujuan untuk mempermudah dalam melakukan pelayanan dan pembimbingan kepada jamaah, mulai dari perekrutan, bimbingan di tanah air (sebelum ibadah haji), bimbingan di tanah suci (pelaksanaan ibadah haji) maupun bimbingan di tanah air (pasca ibadah haji).
2. Peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji juga sangat di perhatikan oleh KBIH NU Kota Semarang, dalam peningkatan tersebut ada beberapa strategi yang di terapkan oleh KBIH NU Kota Semarang, strategi tersebut di antaranya mencakup strategi dalam perencanaan, strategi pengorganisasian, strategi penggerakan, dan strategi pengendalian.

3. Dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji pada KBIH NU Kota Semarang telah berjalan dengan lancar, akan tetapi ada beberapa faktor pendukung dan penghambat. Diantara faktor pendukung tersebut adalah:
 - a. Mempunyai pembimbing dan pengurus yang berkompeten dan berpengalaman.
 - b. Memiliki fasilitas indoor yang memadai.
 - c. Bekerja sama dengan Bank Penerima Setoran Ibadah Haji, dan juga Kementrian Agama Kota Semarang.
 - d. Lokasi yang strategis dan mudah untuk di jangkau.
 - e. Memberikan pelayanan dan pembimbingan secara optimal.
 - f. Semangat pengurus yang tinggi.
 - g. KBIH NU Kota Semarang tidak pernah membedakan jamaah binaannya.
 - h. Memberikan bimbingan kepada jamaah tidak hanya sebelum pemberangkatan dan selama ibadah haji melainkan juga membimbing jamaah pasca pelaksanaan ibadah haji.

Sedangkan faktor penghambat tersebut adalah:

- a. Latar belakang jamaah yang berbeda-beda.
- b. Minimnya kesadaran dari para jamaah tentang kebutuhan terhadap pendalaman materi-materi yang telah di sampaikan.
- c. Kurangnya fasilitas untuk praktek outdoor yang memadai serta alat peraga.

- d. Keterbatasan porsi bagi para pembimbing yang di berikan oleh Kementrian Agama

Meskipun ada beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji di KBIH NU Kota Semarang, namun faktor-faktor penghambat tersebut mampu di minimalisir dan di kuatkan dengan adanya faktor pendukung, sehingga proses pelaksanaan bimbingan masih bisa berjalan dengan lancar, dan sesuai dengan apa yang diharapkan.

B. Saran-Saran

Setelah melaksanakan rangkaian kegiatan penelitian dan sehubungan dengan telah selesainya penulisan skripsi ini, tanpa mengurangi rasa hormat kepada semua pihak, ada beberapa hal yang hendak penulis sarankan dalam penyelenggaraan bimbingan ibadah haji. Secara umum KBIH NU Kota Semarang sudah berjalan dengan baik dan lancar, namun masih ada yang perlu diperhatikan, diantaranya:

1. Untuk pembimbing KBIH NU Kota Semarang, hendaknya selalu memperhatikan calon jamaah dalam pelaksanaan manasik haji agar lebih fokus dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji, tidak hanya teori dan prakteknya saja yang harus di perhatikan melainkan juga harus memperhatikan suasana bimbingan ketika manasik telah berlangsung agar lebih maksimal.

2. Untuk KBIH NU Kota Semarang

- Dalam penyelenggaraan bimbingan ibadah haji hendaknya lebih ditingkatkan dalam pengelolaannya dengan menerapkan fungsi-fungsi manajemen (planning, organizing, actuating, controlling).
- KBIH NU Kota Semarang, hendaknya lebih memperhatikan fungsi penggerakan, mengingat tidak semua pengurus di KBIH NU Kota Semarang bisa berperan aktif. Untuk itu pengurus KBIH NU Kota Semarang kedepan diharapkan bisa lebih aktif dalam mengelola KBIH demi tercapainya visi, misi dan tujuan KBIH NU Kota Semarang.
- Hendaknya KBIH NU Kota Semarang memberikan bimbingan, pendampingan dan pelayanan kepada jamaah secara maksimal, agar calon jamaah haji merasa puas mengikuti bimbingan di KBIH NU Kota Semarang.

3. Untuk calon jamaah haji hendaknya lebih disiplin dalam mengikuti bimbingan ibadah haji, selalu mengikuti dan memperhatikan intruksi dari pembimbing atau petugas serta berusaha belajar sendiri mempelajari buku-buku panduan sebagai bekal agar bisa mandiri.

C. Penutup

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, dan masih banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang mendukung sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini, semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Amin.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Hellen, *Bimbingan dan Konseling*, Jakarta: Ciputet Press, 2002.
- Adnan, Mohammad Anis, *Sisi Lain Perjalanan Haji*, Semarang: Syiar Media Publising, 2013.
- Ali, Muhammad, *Strategi Penelitian Pendidikan*, Bandung: Angkasa, 1933.
- Arifin, H.M. *Pedoman Bimbingan dan Penyuluhan Agama*, Jakarta: Golden Terryon Preess, 1992.
- Arikunto, Suharsimi, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Ash Shiddieqy, Teungku Muhammad Hasbi, *Pedoman Haji*, Semarang: PT Pustaka Rizki Putra, 2007.
- Aziz, Abdul dan Kustini, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007.
- Bisri, KH. Abdib dan AF, KH. Munawwir, *Al-Bisri Kamus Indonesia-Arab Arab-Indonesia*, Surabaya: Pustaka Progressif, 1999.
- Choliq, Abdul, *Pengantar Manajemen*, Semarang: Rafi sarana Perkasa, 2011.
- Danim, Sudarwan, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Bandung: CV. Pustaka Setia 2002.
- Depertemen Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik (Persepsi Calon/Jamaah Haji Tentang Pembimbingan dan Pelayanan oleh KBIH dan Pemerintah di Indonesia dan Arab Saudi)*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007.
- Depertemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Al-Jumatul Ali*, Bantung: CV Penerbit J-Art, 2005.
- Effendi, Sofian, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 2012.
- Farid, Ishak, *Ibadah Haji dalam Filsafat Hukum Islam*, Jakarta: PT Renika Cipta, 1999.
- Hasibuan, Malayu S.P, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- J. Moleong, Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitaif*, Bandung: Remaja Rosda, 1995.
- J. Panglaykim, dan Tanzil, Hazil, *Manajemen Suatu Pengantar*, Jakarta Timur: Ghalia Indonesia 1960.
- Kementrian Agama R.I, *Al-Quran dan Terjemahannya*, Depertemen Agama Republik Indonesia, 1989.
- Kementrian Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahin 1430 H/2009 M*, Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementrian Agama RI, 2011
- M. Munir, dan Ilaihi, Wahyu, *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Prenada Media, 2006.
- Mulyono, Edi dan Rofi'ie, Abu Harun, *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umroh*, Jakarta: Trans Media, 2013.
- Poerwodarminta, WJS *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: PN. Balai Pustaka, 1976.

- Purnama Nursya'bani, *Manajemen Kualitas Perspektif Global*, Yogyakarta: Ekonosia, 2006.
- R. Terry, George, W. Rue, Leslie, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Ramali, Med. Ahmad, *Perjalanan Hadji*, Jakarta: Tintamas, 1969.
- Rangkuti, Freddy, *Analisis SWOT Tehnik Membedah Kasus Bisnis*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Shaleh, Rasyid, *Menejemen Dakwah Islam*, Jakarta: Bulan Bintang, 1986.
- Siagian, *Manajemen Suatu Pengantar*, Bandung: P.T Alumni, 1986.
- Siagian, Sondang P, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, Jakarta: Bina Aksara, 1989.
- Silalahi, Ulber, *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: PT. Rafika Aditama, 2010.
- Solihin, Ismail, *Manajemen Strategik*, Bandung: Erlangga, 2012.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sule, Erwin Tisnawati dan Saefullah, Kurniawan, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2005.
- Sutyatno, M. *Marketing Strategy*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2007.
- Usman, Husaini, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, Jakarta Timur: PT Bumi Aksara, 2013.
- Walgito, Bimo, *Bimbingan dan Konseling*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2004.
- Winkel, W.S. dan Hastuti, M.M. Sri, *Bimbingan dan Konseling di Instuti Pendidikan*, Yogyakarta: Media Abadi, 2007.
- Yusuf, Nasir, *Problematika Manasik Haji*, Bandung: Penerbit Pustaka, 1994.
- Zakariyya, Syaikh Muhammad, *Hajinya Para Kekasih Allah*, Yogyakarta: Citra Media, 2007.
- Zein, Umar, *Kesehatan Perjalanan Haji*, Jakarta Timur, Prenada Media, 2003